

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan

1. Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-Government) adalah pendekatan inovatif yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam operasional dan layanan pemerintah. Fokus utama e-Government adalah meningkatkan efisiensi dan keterbukaan pemerintah serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Melalui platform digital, warga dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan berbagai layanan pemerintah secara online, seperti pembayaran pajak, pengajuan dokumen, dan izin usaha. Selain itu, e-Government melibatkan partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan melalui konsultasi online dan mekanisme feedback. Implementasi e-Government juga mencakup otomatisasi proses internal pemerintah, meningkatkan efisiensi administrasi, serta menjaga keamanan dan keberlanjutan sistem informasi pemerintah. Dengan cara ini, e-Government tidak hanya meningkatkan layanan publik, tetapi juga memperkuat interaksi positif antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan terlibat secara aktif dengan kebutuhan warga.

Dalam menghadapi kondisi global saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan. Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mampu menjadi pendukung dalam kegiatan pemerintahan, baik dalam kegiatan administrasi pemerintahan maupun pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintahan. Hal ini menjadi tujuan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang didalamnya memuat pengaturan

mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Berbagai aspek pengaturan dalam peraturan tersebut diharapkan dapat diterapkan secara efektif dan efisien sehingga diharapkan mampu mewujudkan visi SPBE, yaitu "terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi".

2. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang arsitektur sistem pemerintahan berbasis elektronik

Berbagai penerapan SPBE atau yang lebih dikenal dengan istilah e-gouemment (e-goul ataupun digital gouemment telah dihasilkan oleh berbagai Instansi h,rsat dan Pemerintah Daerah untuk memberi kontribusi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Namun demikian, hasil pengembangan SPBE dan tingkat kematangannya masih sangat beragam antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Hal ini tercermin dari rata-rata capaian nilai indeks SPBE Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang mencerminkan tingkat kematangan penerapan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masih cukup timpang. Tabel 1 memperlihatkan bahwa rata-rata

Capaian nilai indeks SPBE tahun 2020 untuk Instansi Pusat adalah sebesar 2,90, sedangkan rata-rata capaian nilai indeks SPBE untuk Pemerintah Daerah hanya sebesar 2,14. Selain itu, hasil evaluasi SPBE tahun 2021 juga menunjukkan bahwa masih terdapat Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (59,040/01 yang capaian tingkat kematangan penerapan SPBE-nya masih di bawah 2,60 atau masih berpredikat di bawah "Baik". Secara nasional capaian nilai indeks SPBE tahun 2020 adalah sebesar 2,26 yang menunjukkan tingkat kematangan penerapan SPBE secara nasional masih berada di level 2 dengan predikat "Cukup" pada skala 5 (level 1: kurang, level 2: cukup, level 3: baik, level 4: sangat baik, dan level 5: memuaskan), dimana penerapan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dilaksanakan secara sendiri-sendiri (silo).

Tabel 2. 1 Rata - Rata Capaian Nilai Indeks SPBE

Deskripsi	Rata-Rata Capaian Nilai Indeks SPBE		Jumlah Predikat Hasil Evaluasi SPBE 2020	
	2019	2020	“Baik” ke atas	Di bawah “baik”
Penerapan SPBE Nasional	2,18	2,26	2,47 (40,96%)	356 (59,04%)
Penerapan SPBE Instansi Pusat	2,74	2,90	69 (75,82%)	22 (24,18%)
Penerapan SPBE Pemerintah Daerah	2,07	2,14	178 (34,77%)	334 (65,23%)

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan pengertian bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Kegiatan ini harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mencakup barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 23 ayat 4 dalam undang-undang tersebut menetapkan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola sistem informasi. Sistem informasi ini mencakup berbagai elemen, seperti profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Dengan demikian, penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk menyusun dan mengelola sistem informasi elektronik ini dengan baik. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Lebih lanjut, Pasal tersebut menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa informasi yang terdapat dalam sistem tersebut dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan mudah. Ini mencerminkan prinsip transparansi yang menjadi dasar dalam memberikan akses informasi kepada publik. Dengan adanya keterbukaan informasi, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap berbagai aspek pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga atau instansi terkait.

Sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang baik, penyelenggara juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat melalui sistem informasi tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat mengenai profil penyelenggara, standar pelayanan, dan mekanisme penilaian kinerja, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia mengandung makna yang erat kaitannya bahkan makna yang sama dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam suatu perusahaan. Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang perlu diperhatikan karena manusia berperan sebagai penggerak atau pengelola seluruh aktivitas dalam suatu perusahaan. Maka dari itu, manajemen sumber daya manusia harus memberikan perhatian secara khusus kepada masalah-masalah perihal kepegawaian.

Menurut Edy Sutrisno (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.”

Menurut Hasibuan (2016) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sedangkan menurut Kasmir (2016), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Edison Emron, Dkk, (2020) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan

karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Pendapat lainnya juga menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (Sadili Samsudin, 2019).

Dari teori Manajemen Sumber Daya Manusia menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) tidak hanya bersifat administratif, tetapi mencakup dimensi yang luas dan kritis dalam konteks pengelolaan manusia di dalam suatu organisasi. MSDM memandang sumber daya manusia sebagai kekuatan penggerak yang tidak hanya melibatkan rekrutmen dan seleksi yang cermat, tetapi juga menekankan pengembangan keterampilan dan kapabilitas individu sebagai investasi jangka panjang.

Selain itu, MSDM menggambarkan pentingnya lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, termasuk aspek keselamatan dan kesehatan. Manajemen hubungan industrial menjadi elemen esensial dalam menjaga keseimbangan dan keadilan di antara semua pihak yang terlibat. Strategi kompensasi menjadi fokus MSDM yang mencakup gaji, tunjangan, dan insentif non-moneter sebagai bentuk pengakuan terhadap kontribusi karyawan. Pemahaman yang kritis terhadap MSDM menekankan bahwa kompensasi bukan hanya sebagai bentuk imbalan, tetapi juga sebagai alat untuk memotivasi karyawan. Pentingnya responsivitas terhadap perubahan dan dinamika lingkungan eksternal memperkuat MSDM sebagai pusat strategis dalam organisasi. Kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan pasar menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan dan relevansi strategi SDM.

Secara keseluruhan, MSDM menjadi fondasi dalam membentuk budaya organisasi yang dinamis, inovatif, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan. Dengan menangani aspek perencanaan, pengembangan, pemeliharaan, dan kompensasi

secara holistik, MSDM memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi sambil meningkatkan kesejahteraan dan motivasi karyawan.

2. Digitalisasi Pada Sektor Pelayanan Publik

Digitalisasi merupakan sebuah terminologi untuk menjelaskan proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi fotokopi, dan untuk membuat koleksi perpustakaan digital.

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan fasilitas, serta meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan publik. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, perizinan, keamanan, dan lainnya. Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan efisiensi, keadilan, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik menjadi fokus untuk memastikan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi standar pelayanan yang bermutu.

Fatah (2008), teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. Muntaqo (2017) mendefinisikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisien dalam setiap kegiatan manusia.

Muhasim berpendapat bahwa perkembangan teknologi digital merupakan hasil rekayasa akal, pikiran, dan kecerdasan manusia yang tercermin dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Selanjutnya memberikan manfaat dalam segala aspek kehidupan manusia (2017).

Menurut Erwin (2020), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat

arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.

Menurut Lasa (2005), digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak/printed document menjadi dokumen elektronik. Menurut Brennen & Kreiss (2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer.

Menurut Lijan Poltak S (2006), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono (2005) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Mahmudi (2007) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Informasi dan teknologi informasi sudah berkembang di masyarakat dan sulit untuk memikirkan masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak tidak menggunakan teknologi informasi (Gil-Garcia et al., 2018).

Mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi, banyak pemerintah telah mengadopsinya untuk mendefinisikan kembali cara pemerintah berinteraksi dengan warganya (Warf, 2014).

Perubahan cara kerja pemerintah dengan mentransformasikan cara kerja komputer dan teknologi informasi, dimana konektivitas, efisiensi, transparansi, dan

berbagi informasi menjadi prinsip dasar pemerintahan supaya terkoneksi (Harimurti, 2010).

Dari teori yang disebutkan oleh para ahli dapat disimpulkan Dalam konteks evolusi teknologi dan digitalisasi, terutama dalam pelayanan publik, menjadi suatu keniscayaan untuk mengadopsi teknologi informasi. Digitalisasi, yang mencakup proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital, telah menjadi fondasi utama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Pemerintah dan lembaga publik di Indonesia semakin menyadari pentingnya integrasi teknologi informasi dalam menyediakan pelayanan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Definisi pelayanan publik, seperti yang diuraikan oleh berbagai ahli, menyoroti tanggung jawab birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan warga dengan memberikan pelayanan prima. Keseluruhan, digitalisasi dan pelayanan publik menjadi dua aspek yang saling mendukung, di mana teknologi informasi menjadi sarana utama dalam transformasi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, integrasi teknologi informasi bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga suatu keniscayaan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan standar pelayanan yang bermutu.

3. Kesiapan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Digitalisasi

Kesiapan SDM (Sumber Daya Manusia) mencakup keterampilan, pengetahuan, motivasi, dan adaptabilitas individu atau kelompok dalam menghadapi tugas, tanggung jawab, dan perubahan di lingkungan kerja. Ini melibatkan tingkat kesiapan mental, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, serta motivasi dan keterampilan kepemimpinan. Kesiapan SDM juga mencakup upaya pengembangan diri dan kesejahteraan mental. Baik bagi individu maupun organisasi, kesiapan SDM menjadi kunci dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja dan mencapai tujuan strategis.

Menurut Slameto (2003) “kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap untuk memberikan respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi dan kondisi yang dihadapi”.

Menurut Dalyono (2005) juga mengartikan “kesiapan adalah kemampuan yang cukup baik fisik dan mental. Kesiapan fisik berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan”.

Menurut Oemar Hamalik (2008) “kesiapan adalah tingkatan atau keadaan yang harus dicapai dalam proses perkembangan perorangan pada tingkatan pertumbuhan mental, fisik, sosial dan emosional”.

Sedangkan pengertian SDM menurut Gomes (1997) “Sumber Daya Manusia, merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas”.

Digitalisasi fungsi manajemen sumber daya manusia juga merupakan cerminan dari pergeseran tersebut ke arah peran yang lebih kreatif dan inovatif. (Baranes & Palas 2017) menulis bagaimana alat pembelajaran mesin dapat membuat model yang canggih, tepat, cepat dan efektif untuk proses keputusan yang kompleks dan menuntut komputasi, ini akan berdampak pada analitik SDM dan proses prediksi manajemen sumber daya manusia terkait. Revolusi ini mempengaruhi persepsi nilai tambah oleh manajemen sumber daya manusia dan pada saat yang sama memastikan bahwa manajemen sumber daya manusia mengambil peran yang lebih signifikan dalam organisasi.

Sejalan dengan itu Pelatihan dan pengembangan profesional bertujuan untuk menantang para pemimpin bisnis dalam beradaptasi dengan perubahan paradigma digital (Soekarso, 2007).

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	TAHUN	PENELITI	PERTANYAAN PENELITIAN	METODE	TEMUAN PENELITIAN
1	Kesiapan sumber daya manusia dinas perpustakaan dan kearsipan kota Palembang dalam menghadapi transformasi digital	2024	Desti Eka Saputri, Dina Mellita	Apakah sumber daya manusia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan siap dalam menghadapi transformasi digital.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis regresi logistik biner didapati faktor-faktor signifikan terhadap kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi transformasi digital adalah umur, lama kerja, kepribadian, dan keterampilan.
2	Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Digital Untuk Mendukung Pengembangan Sumber Daya Manusia di Badan Pusat Statistik Republik Indonesia	2024	Bagus Rizki Fadillah	Bagaimana penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Digital pada fungsi pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai alat pendukung di Badan Pusat Statistik Indonesia.	Kualitatif	Berdasarkan pada hasil analisis wawancara dan pembahasannya dapat disimpulkan juga bahwa pada dasarnya BPS RI sudah menerapkan <i>Digital HRM</i> dengan melihat kepada dua aspek, yaitu penggunaan data dan teknologi.

NO	JUDUL	TAHUN	PENELITI	PERTANYAAN PENELITIAN	METODE	TEMUAN PENELITIAN
3	Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian Dan Penerapan Teknologi (BPPT)	2020	Pinggar Hawa, Roy Valiant Salomo	1. Kesiapan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di BPPT sejauh mana? Dan 2. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mensukseskan SPBE di BPPT?	Kualitatif	Menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, dimana pada akhirnya dapat terwujud sebagai bangsa yang memiliki daya saing.
4	Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya	2022	M. Adenuddin Alwy	Bagaimana persepsi mahasiswa manajemen sumber daya manusia dalam manajemen sumber daya manusia di era digital	Kualitatif	Penelitian ini mengkonfirmasi dampak positif revolusi digital terhadap manajemen sumber daya manusia, terutama dalam rekrutmen dan seleksi. Mahasiswa menyadari keuntungan digitalisasi seperti analitik mendalam, efisiensi perekrutan, akses data lebih besar, pemantauan karyawan real-time, dan otomatisasi tugas transaksional.

NO	JUDUL	TAHUN	PENELITI	PERTANYAAN PENELITIAN	METODE	TEMUAN PENELITIAN
5	Implementasi E-Government Khususnya Pelayanan Publik dan Kesiapan SDM Pemerintahan Kota Yogyakarta	2020	Ishvianti Joenaini Koenti	1. Bagaimana implementasi e-Government pada pelayanan publik di Kota Yogyakarta? 2. Bagaimana kesiapan Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Yogyakarta melaksanakan Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Government) yang memiliki karakter smart city?	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa mewujudkan e-Government yang fokus pada peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat merupakan langkah positif. Implementasi teknologi membawa efisiensi, namun perlu dihadapi sejumlah tantangan. Keamanan data dan privasi menjadi isu utama yang harus diperhatikan dalam proses transformasi digital ini.

D. Konsep Kunci

1. Digitalisasi layanan

Digitalisasi layanan adalah proses mengubah layanan tradisional menjadi bentuk yang lebih berbasis teknologi digital. Ini mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan, mengelola, dan meningkatkan layanan kepada masyarakat. Melalui digitalisasi, layanan dapat diakses secara online melalui aplikasi, situs web, atau platform lainnya, memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat bagi pengguna. Tujuan utama dari digitalisasi layanan adalah

meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Menurut Brennen & Kreiss (2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer.

2. Kesiapan Sumber Daya Manusia Dalam Digitalisasi

Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks digitalisasi merupakan elemen kritis dalam memastikan kesuksesan transformasi digital di suatu organisasi. SDM yang siap digital perlu dilengkapi dengan keterampilan teknis, seperti pemahaman tentang perangkat lunak dan hardware, serta kemampuan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain itu, pemahaman bisnis digital juga menjadi esensial, agar SDM dapat mengenali peluang dan mengatasi tantangan yang muncul dengan transformasi digital. Fleksibilitas, adaptabilitas, dan kemampuan belajar berkelanjutan menjadi landasan penting, mengingat perubahan teknologi yang cepat. Kesadaran terhadap keamanan digital, kemampuan kolaborasi, dan dukungan kepemimpinan yang solid juga memainkan peran kunci.

- a) Transformasi dan keterampilan digital mendorong optimalisasi bidang kehidupan dengan dukungan infrastruktur digital, layanan digital, dan sumber daya manusia. Masyarakat sebagai elemen di dalamnya membutuhkan pemahaman digital yang dapat mendukung serta berpartisipasi aktif di era digital (Luthfia, 2019).
- b) Etika digital merujuk pada seperangkat prinsip dan norma yang mengatur perilaku dan interaksi di dunia digital. Ini mencakup nilai-nilai, standar, dan panduan yang membimbing tindakan individu dan organisasi dalam penggunaan teknologi digital, media sosial, dan platform online. Etika digital mempertimbangkan berbagai masalah, termasuk privasi, keamanan data, cyberbullying, hak cipta, penggunaan yang bertanggung jawab atas teknologi, dan dampak sosial teknologi digital terhadap masyarakat. Hal ini melibatkan pemahaman tentang konsekuensi

moral dan sosial dari perilaku digital, serta upaya untuk mempromosikan penggunaan teknologi yang etis, adil, dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Dalam Siberkreasi & Deloitte (2020), etika digital adalah kemampuan individu dalam menyadari, mencontohkan, menyesuaikan diri, merasionalkan, mempertimbangkan, dan mengembangkan tata kelola etika digital (netiquette) dalam kehidupan sehari-hari.

- c) Keamanan digital mengacu pada praktik dan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi sistem komputer, perangkat lunak, data, dan informasi dari ancaman yang berasal dari dunia digital. Ini mencakup berbagai strategi, kebijakan, dan teknologi yang dirancang untuk mencegah akses yang tidak sah, penggunaan yang tidak diizinkan, dan serangan terhadap infrastruktur digital. Keamanan digital meliputi aspek-aspek seperti enkripsi data, otentikasi pengguna, pemantauan jaringan, pembaruan perangkat lunak, firewall, anti-virus, dan kebijakan akses yang ketat. Menurut Yohanssen Pratama (2021), “Keamanan sistem adalah tindakan yang diambil untuk melindungi kinerja dan proses sistem atau perangkat. Sasaran dari pengamanan pendukung sistem operasi ini. Dengan penerapan pengamanan ini diharapkan dapat mencegah sumber daya sistem dari perubahan, dan pencurian data dari oknum yang tidak bertanggung jawab.”
- d) Budaya digital merujuk pada pola perilaku, norma, dan nilai-nilai yang berkembang di dalam masyarakat yang didorong oleh penggunaan teknologi digital dan internet. Ini mencakup cara individu dan kelompok berinteraksi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam kegiatan online. Budaya digital juga mencakup sikap terhadap inovasi teknologi, kebebasan berekspresi, penggunaan media sosial, keamanan digital, privasi, dan tanggung jawab dalam lingkungan digital. Budaya digital ini merupakan pengembangan dari budaya organisasi yang memfasilitasi adaptasi terhadap kondisi perubahan pasar, perubahan kebijakan pemerintah, teknologi baru, dan faktor lainnya (Elijah, 2016).

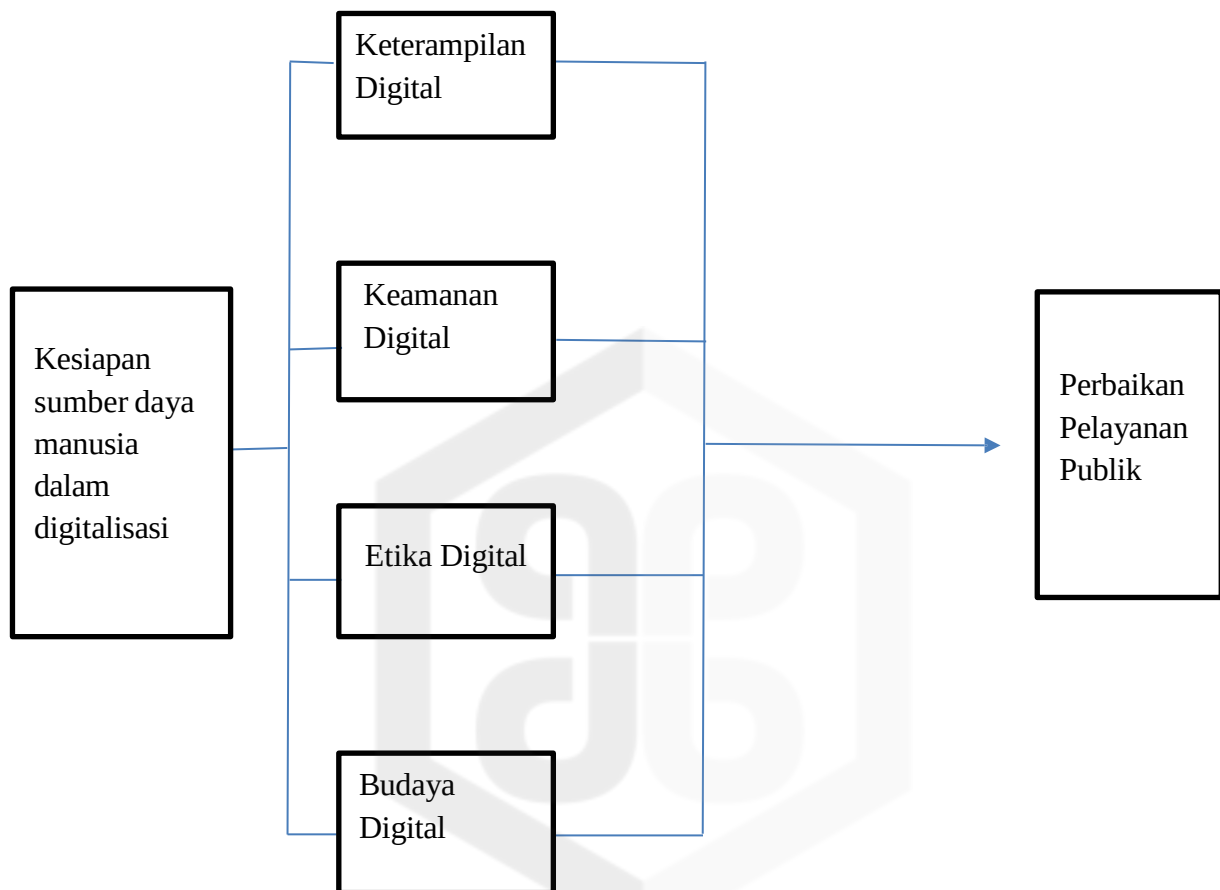
3. Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela (2014), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

E. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber : Survei Literasi Digital Indonesia Tahun 2020 dan Diolah oleh peneliti

Kerangka berpikir yang ditampilkan menggambarkan hubungan antara kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi dengan perbaikan pelayanan publik. Kesiapan sumber daya manusia ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu

keterampilan digital, keamanan digital, etika digital, dan budaya digital. Setiap aspek ini saling berhubungan dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keterampilan digital memastikan bahwa individu memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk bekerja di lingkungan digital. Keamanan digital menekankan pentingnya melindungi data dan informasi dari ancaman siber. Etika digital menggarisbawahi pentingnya perilaku yang sesuai dan bertanggung jawab dalam dunia digital. Sementara itu, budaya digital mencerminkan sikap dan nilai-nilai yang mendukung penggunaan teknologi secara positif. Keseluruhan aspek ini bersama-sama berkontribusi dalam mewujudkan perbaikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif melalui digitalisasi.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menerapkan penelitian kualitatif, Moleong (2017) menyampaikan tentang penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk bisa memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk – bentuk kata dan bahasa.

Sugiyono (2013) penelitian yang sifatnya deskriptif dengan mengumpulkan data berupa kata atau gambar, dan tidak menegaskan pada data angka. Dengan begitu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang biasa menggunakan landasan teori. Serta penelitian ini lebih menekankan dari hasil data yang didapat dari hasil wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait.

Irawan (2006) menyatakan terkait dengan penelitian kualitatif berisikan tentang pertanyaan makna dari suatu hal yang mencakup semuanya, penelitian ini juga disebut sebagai penelitian Verstehen (pemahaman mendalam). Dikarenakan penelitian ini menjadi alat bantu dalam pengumpulan data dengan mengamati langsung dari objek yang akan diteliti. Penelitian kualitatif juga biasa dikenal sebagai penelitian yang natural dikarenakan materinya yang tidak artifisial (buatan) atau pertanyaan interpretasi (dipengaruhi oleh subjektivitas informan).

B. Teknik Pengumpulan Data

Maulida (2020) Pengumpulan data menjadi suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari serta menjaring informasi dari berbagai peristiwa , informasi maupun keadaan dalam lokasi penelitian dengan menyesuaikan pada lingkungan penelitian, lalu bisa dikatakan terkait pengumpulan data bisa menjadi sangat penting melakukan tahapan penelitian, agar nantinya peneliti mendapat informasi serta data yang akurat sesuai dengan yang diharapkan.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kualitatif dan informasi dari responden sebagai bagian dari tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. **Wawancara**

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada para sumber daya manusia yang terlibat kedalam digitalisasi pelayanan publik di kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat wawancara pada penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara umum dengan pendekatan terarah (*the general interview guide approach*) adalah jenis wawancara yang menggariskan sejumlah isu yang harus digali dari setiap responden sebelum wawancara di mulai. Pertanyaan yang diajukan tidak perlu dalam urutan yang diatur terlebih dahulu atau dengan kata-kata yang dipersiapkan. Wawancara ini ditunjukkan untuk menggali informasi mengenai kesiapan sumber daya manusia aparatur dalam digitalisasi pelayanan publik di kelurahan kedaung kali angke kota administrasi jakarta barat.

Dalam menentukan informan untuk melakukan wawancara, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (Pemilihan informan yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik yang dibawakan) dan *snow ball sampling* (Pemilihan beberapa informan awal lalu informan tersebut diminta untuk merekomendasikan informan lain yang memiliki hubungan dengan topik yang dibawakan).

Selain teknik tersebut, pada penelitian ini juga menggunakan teknik *Snowball* Dua teknik ini digunakan dengan tujuan untuk mendapat data yang komprehensif dan tidak keluar dari konteks. Data komprehensif didapatkan dari teknik *snowball sampling* dan teknik *purposive sampling* sebagai acuan dan penunjuk arah pada agar data yang diinginkan tidak keluar konteks yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan di atas, beberapa key informan yang dipilih pada penelitian ini, yaitu :

- a. Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat adalah yang memiliki kewenangan serta tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik terhadap masyarakat di sekitar Kelurahan Kedaung Kali Angke
- b. Sdri. Anissa Aulia, sebagai Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Sdri. Puji Hastuti, sebagai Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Sdra. M. Fathur Rachman, sebagai Operator Pelayanan Publik

Tabel 3. 1 Key Informan

No	Nama	Jabatan
1	Muzzakir Fahmi	Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat
2	Anissa Aulia	Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Puji Hastuti	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4	M. Fathur Rachman	Operator Pelayanan Publik

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2024

Dalam penelitian ini, kami memilih empat key informan berdasarkan peran strategis mereka dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Informan-informan ini dipilih karena posisi mereka yang memungkinkan mereka memiliki wawasan dan pengetahuan yang mendalam tentang proses dan kebijakan yang relevan dengan penelitian. Berikut adalah penjelasan mengapa setiap informan dipilih:

1. Muzzakir Fahmi - Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat:

Sebagai Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang berhubungan langsung dengan kebijakan dan program kesejahteraan masyarakat. Posisi ini memungkinkan Muzzakir untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang berbagai inisiatif kesejahteraan sosial yang berdampak pada masyarakat.

2. Anissa Aulia - Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

Anissa Aulia memiliki posisi yang penting dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai Kepala Seksi, Anissa bertanggung jawab atas pengelolaan data kependudukan, pendaftaran kelahiran, kematian, dan pernikahan. Pengetahuan dan pengalaman Anissa di bidang ini sangat berharga untuk memahami dinamika dan tantangan dalam administrasi kependudukan.

3. Puji Hastuti - Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

Sebagai Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jabatan ini berfokus pada pengelolaan dan koordinasi berbagai layanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat. Wawasan Puji tentang efisiensi pelayanan publik dan implementasi kebijakan satu pintu akan memberikan perspektif yang berharga dalam penelitian ini.

4. M. Fathur Rachman - Operator Pelayanan Publik:

Sebagai Operator Pelayanan Publik, yang memungkinkan dia berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memahami kebutuhan serta keluhan mereka. Sebagai frontliner dalam pelayanan publik, pengalaman

Fathur sangat penting untuk mendapatkan pandangan langsung tentang kualitas dan efektivitas layanan publik yang diberikan.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data terakhir yang penulis gunakan adalah teknik dokumentasi. Dokumentasi pada penelitian ini adalah berupa pengambilan gambar dan pengambilan data proses Kesiapan Sumber Daya Manusia Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke dalam kurun waktu 1 tahun ke belakang. Hal ini dilakukan penulis untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013).

3. Observasi

Teknik pengumpulan data yang pertama adalah menggunakan metode observasi. Pada teknik yang pertama ini penulis menggunakan metode observasi untuk dapat melihat atau mengamati secara langsung bagaimana pelaksanaan pengembangan kompetensi PNS di Pusat Pembinaan, Pendidikan dan Pelatihan Perencana Kementerian PPN/Bappenas. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Non – Participant Observation.

Menurut Riyanto (2010), observasi non partisipan merupakan keputusan yang dilakukan didalam penelitian ketika pengamat tidak bisa mengikuti dalam bagian kehidupan yang diamati selain itu dapat dipahami untuk penulis dengan memasuki komunitas atau sistem sosial yang terlibat tetapi masih tetap terpisah dari aktivitas yang diamati.

C. Instrumen Penelitian

Menurut (Arikunto, 2006). Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara untuk memastikan wawancara yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak keluar dari fokus permasalahan dan penelitian. Pedoman wawancara hadir sebagai kebutuhan penunjang penelitian. Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif kehadiran peneliti pada lokus penelitian menjadi hal yang mutlak, karena peneliti menjadi instrumen paling penting, karena penulis dalam metode kualitatif harus berinteraksi langsung dengan lingkungan yang ada di objek penelitian sehingga bisa mendapatkan hasil penelitian yang komprehensif dan sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Selain itu alat bantu berupa perekam juga dibutuhkan untuk membantu penulis merekam hasil wawancara dengan narasumber. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Sumber Data Primer

Data yang dikumpulkan oleh penulis dari sumber primer atau sumber pertamanya. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer diperoleh dari wawancara pegawai yang memegang posisi sebagai Pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke.

2. Sumber Data Sekunder

Data yang langsung dikumpulkan oleh penulis sebagai penunjang data dari sumber primer. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumentasi berupa foto dan audio perekam serta dokumen lain terkait dengan pelayanan dan sumber daya manusia aparatur Kelurahan Kedaung Kali Angke.

D. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data adalah analisis data menurut (Moleong, 2004).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menggunakan sistem atau cara analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Langkah – langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992) adalah :

1. Pengumpulan Data

Proses mengumpulkan data di lokasi penelitian baik data primer maupun sekunder dengan melakukan teknik pengumpulan data yaitu melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian, melakukan wawancara terhadap narasumber dan mengambil dokumentasi untuk memperkuat data di dalam penelitian.

2. Reduksi Data

(Supriyanto 2016) Proses melakukan seleksi, memfokuskan data, melakukan abstraksi data, serta melakukan transformasi data kasar atau metah yang di dapat dari lapangan langsung.

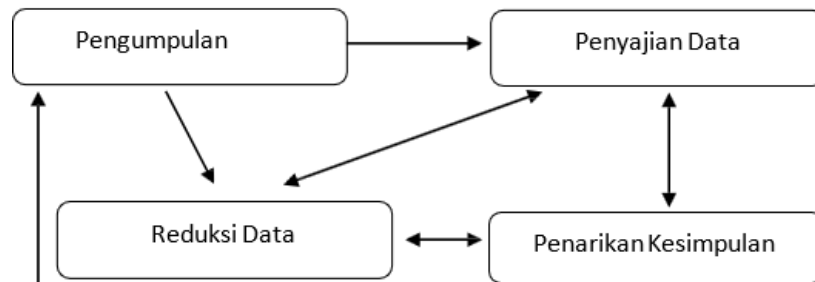
3. Penyajian Data

Tahap lanjutan dari proses analisis data yang dilakukan penulis. Pada tahapan ini penulis menyajikan temuan yang didapatkan oleh penulis berupa kategori atau kelompok data (Afrizal, 2016).

4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dari temuan data (Afrizal, 2016). Semua tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman ini harus dilakukan secara runtut dan tidak boleh ada yang terlewat. Dari awal penelitian sampai pada akhir penelitian. Siklus analisis interaktif tersebut ditunjukkan dalam bentuk skema sebagaimana tercantum pada Gambar.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Gambar 3. 1 Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman

Setelah melalui tahap pengolahan dan analisis data maka langkah terakhir adalah melakukan pemeriksaan data. Teknik ini untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada (Sugiyono, 2015). Teknik triangulasi pada penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan triangulasi metode dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan atau observasi objek dan data hasil dokumentasi dengan hasil wawancara langsung dengan narasumber yaitu para pegawai yang memegang Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

Bab ini berfokus pada penyajian hasil penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Sebelum penulis memaparkan hasil analisis data dan pembahasannya secara rinci, penting untuk memberikan gambaran umum mengenai daerah penelitian, yaitu Kedaung Kali Angke di Jakarta Barat. Pemahaman konteks geografis, demografis, dan sosial-ekonomi wilayah ini akan memberikan latar belakang yang dibutuhkan untuk memahami hasil penelitian secara lebih komprehensif. Kedaung Kali Angke adalah salah satu kelurahan yang terletak di kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. Secara geografis, daerah ini terletak di dataran rendah yang sering kali rentan terhadap banjir, terutama selama musim hujan. Sungai Angke, yang melintasi wilayah ini, memainkan peran penting dalam sistem drainase, tetapi juga sering menjadi sumber masalah banjir akibat sedimentasi dan penyempitan aliran sungai. Dengan memberikan gambaran umum mengenai Kedaung Kali Angke, penulis bermaksud untuk menyajikan konteks yang mendasari penelitian ini. Hal ini akan membantu pembaca untuk memahami kondisi lokal yang mempengaruhi data dan hasil analisis yang akan dipaparkan dalam bab-bab selanjutnya. Bab ini akan berfungsi sebagai landasan yang solid untuk pembahasan lebih lanjut mengenai hasil penelitian dan implikasinya terhadap perumusan kebijakan dan program di wilayah tersebut.

Sedangkan Kondisi Wilayah, meliputi :

a) Luas Wilayah Kelurahan Kedaung Kali Angke : 2,61 km²

b) Batas-batas wilayah :

Sebelah Utara : Kelurahan Kapuk

Sebelah Timur : Kelurahan Wijaya Kusuma

Sebelah Selatan : Kelurahan Kembangan Utara

Sebelah Barat : Kelurahan Cengkareng Timur

Sedangkan untuk pembagian luas wilayah pada tiap-tiap RW yang ada pada Kelurahan Kedaung Kali Angke, Akan diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Pembagian luas wilayah tiap-tiap RW

Tabel 4. 1 Pembagian Luas Wilayah Tiap - Tiap RW

NO	RW	Jumlah RT	Luas (Ha)
1	01	7	24,50
2	02	10	36,55
3	03	15	42,40
4	04	7	53,4
5	05	9	39,00
6	06	9	31,00
7	07	16	48,35
8	08	8	21,78
Jumlah		81	281,35

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa jumlah RW di Kelurahan Kedaung Kaliangke sebanyak 8 RW, sedangkan jumlah RT sebanyak 81 RT. Selanjutnya untuk

mengetahui jumlah penduduk yang ada pada Kelurahan Kedaung Kaliangke, akan diuraikan dibawah ini.

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk

RW	Kepala Keluarga						Jumlah
	WNI			WNA			WNA +
	LK	PR	Jumlah	LK	PR	Jumlah	WNI
001	1929	1908	1837	-	-	-	
002	1067	1663	1730	-	-	-	
003	1357	2565	3922	-	-	-	
004	1853	1353	2216	-	-	-	
005	1754	1954	3708	-	-	-	
006	1971	1307	3278	-	-	-	
007	1085	1322	2407	-	-	-	
008	1902	1329	3231	-	-	-	
Jumlah	14.739	12.220	26.959	-	-	-	26.959

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Dari uraian tabel tersebut di atas, bahwa untuk jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki, jumlahnya lebih banyak dari perempuan. Selanjutnya untuk mengetahui jumlah penduduk berdasarkan umur, akan dipaparkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Umur

No	Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0 – 4	3258	2298	5556
2	5 – 9	2501	2227	4728
3	10 – 14	2064	1777	3841
4	15 – 19	519	557	1076
5	20 - 24	608	636	1244
6	25 – 29	832	864	1796
7	30 – 34	1149	846	1995
8	35 – 39	1251	993	2244
9	40 – 44	776	724	1498
10	45 – 49	652	228	880
11	50 – 54	340	376	716
12	55 – 59	386	332	718
13	60 – 64	165	167	332
14	65 – 69	143	126	269
15	70 – Keatas	92	68	160
Jumlah		14.739	12.220	26.959

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Berdasarkan uraian tabel tersebut, jumlah umur yang terbanyak yaitu 0 – 4 tahun dan berjenis kelamin laki – laki, hal ini menunjukkan bahwa generasi yang akan

datang cukup banyak yang harus dibekali dengan berbagai ilmu pengetahuan. Selanjutnya untuk mengetahui data jenis klasifikasi bangunan, akan diuraikan pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 4 Klasifikasi Bangunan

No	RW	Permanen	Semi Permanen	Darurat	Jumlah
1	001	49	91	187	327
2	002	147	147	279	317
3	003	238	238	316	833
4	004	47	47	142	287
5	005	96	96	264	508
6	006	42	42	316	471
7	007	209	209	336	932
8	008	42	42	243	394
Jumlah		970	1.309	2.083	4.369

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Dari tabel tersebut, bahwa bangunan semi permanen yang paling banyak di Kelurahan Kedaung Kaliangke, Selanjutnya jenis bangunan akan dipaparkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 5 Jenis Bangunan

NO	Jenis Bangunan	Jumlah
1	Bangunan Rumah Tinggal	4.276
2	Bangunan Perkantoran Pemerintah	34
3	Bangunan Ruko	2
4	Bangunan Sekolah Dasar	11
5	Bangunan Sekolah Menengah Pertama	3
6	Bangunan Sekolah Menengah Atas	1
7	Bangunan Mushola	12
8	Bangunan Mesjid	4
9	Bangunan Gereja	1
10	Bangunan Rumah Sakit	-
11	Bangunan Industri	1
12	Bangunan Fasilitas Olahraga	-
Jumlah		4.345

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Dari uraian di atas, bahwa jumlah gedung untuk rumah tinggal paling banyak disbanding untuk yang lainnya, selanjutnya dilihat dari sector keagamaan akan dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4. 6 Pemeluk Agama

No	Agama	Jumlah Penduduk
1	Islam	17.934
2	Kristen Katolik	2576
3	Kristen Protestan	4.025
4	Budha	1.308
5	Hindu	1.116
Jumlah		26.959

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Menurut data dari tabel di atas, bahwa pemeluk agama islam lebih banyak dari agama lainnya. Namun dengan perbedaan jumlah yang sangat signifikan, masyarakat Kedaung Kaliangke tetap saling menghargai perbedaan dan hidup harmonis. Selanjutnya data penduduk berdasarkan pekerjaan berada pada tabel dibawah.

Tabel 4. 7 Data Penduduk Menurut Pekerjaan

Status Pekerjaan Utama	Jumlah Laki – laki	Jumlah Perempuan
Buruh/Karyawan/Pegawai	5.631	2.381
Wirausaha	1.343	1.187
Berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh dibayar	2.376	3.987
Berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar	1.342	987
Pekerja bebas	2.986	1.684

Pekerja Keluarga tidak dibayar	1.061	1.994
Jumlah	14.739	12.220

Sumber : TU Kelurahan Kedaung Kaliangke, 2019

Dari tabel diatas menunjukan bahwa pekerjaan buruh, pegawai dan karyawan sangat mendominasi di Kelurahan Kedaung Kali Angke baik laki – laki maupun perempuan. Selain itu pekerja dibantu buruh tetap/buruh dibayar yang paling sedikit dalam bidang pekerjaannya.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

2. Tupoksi Kelurahan Kedaung Kaliangke

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, disebutkan mengenai kedudukan, tugas dan fungsi pada Pasal 2, yaitu:

- (1) Kelurahan merupakan perangkat daerah di bawah Kecamatan
- (2) Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota/Bupati melalui Camat.
- (3) Pertanggungjawaban Lurah kepada Walikota/Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pelimpahan kewenangan dari Gubernur kepada Camat.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Kelurahan dikoordinasikan oleh Asisten Pemerintahan Sekretarias Kota, atau Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Masyarakat Sekretarias Kabupaten.
- (5) Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah dibantu oleh seorang Wakil Lurah.

Pada Pasal 3, dikatakan bahwa :

- (1) Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan daerah yang dilimpahkan dari Gubernur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di wilayah Kelurahan.
- (2) Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud pada ayat (1), Kelurahan mempunyai fungsi:
 - a) penyusunan, dan pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Kelurahan;
 - b) pelaksanaan tugas pemerintahan daerah yang dilimpahkan dari Gubernur;
 - c) pengendalian operasional pemeliharaan ketentraman dan ketertiban dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur oleh Satuan Tugas Satpol PP Kelurahan;
 - d) pelaksanaan pemberdayaan masyarakat Kelurahan;
 - e) pembinaan lembaga masyarakat;

- f) pemeliharaan prasarana dan sarana umum, termasuk saluran-saluran air lingkungan serta saluran tersier lainnya;
- g) pemeliharaan dan pengembangan kebersihan dan lingkungan hidup;
- h) Pemeliharaan dan pengembangan kesehatan lingkungan dan komunitas;
- i) pengoordinasian Puskesmas Kelurahan
- j) penawasan rumah kost dan rumah kontrakan;
- k) perawatan taman interaktif dan pengawasan pohon di jalan;
- l) pembinaan Rukun Wara dan Rukun Tetangga;
- m) pelaksanaan koordinasi dengan lembaga musyawarah Kelurahan;
- n) pelayanan kepada masyarakat (pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan dari Gubernur);
- o) pengendalian pelaksanaan anggaran Satuan Tugas Satpol PP Kelurahan;
- p) penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja;
- q) pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang dan ketatausahaan Kelurahan, dan
- r) pelaporan, dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Kesatuan tentang Susunan organisasi pada Pasal 4, disebutkan bahwa :
 - (1) Susunan organisasi Kelurahan, terdiri dari :
 - a) Lurah;
 - b) Wakil Lurah;
 - c) Sekretariat Kelurahan;
 - d) Seksi Perekonomian;
 - e) Seksi Prasarana dan Sarana;
 - f) Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban;
 - g) Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
 - h) Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup;
 - i) Seksi Pelayanan Umum; dan
 - j) Kelompok Jabatan Fungsional.

(2) Bagan susunan organisasi Kelurahan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5, disebutkan Lurah mempunyai tugas :

- a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3;
- b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat Kelurahan dan seksi;
- c. melaksanakan koordinasi dengan Puskesmas;
- d. melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) dan/atau instansi pemerintah pusat/swasta terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan; dan
- e. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat Kelurahan;
- f. melaksanakan koordinasi dengan unsur musyawarah pimpinan Kelurahan;
- g. melaksanakan pembinaan organisasi kemasyarakatan di wilayah Kelurahan;
- h. melaporkan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan.

Adapun tugas Seksi menurut susunan organisasi Kelurahan Kedaung Kaliangke adalah sebagai berikut:

Pasal 9 Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas, diantaranya adalah :

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. memfasilitasi kegiatan lembaga musyawarah Kelurahan;

- d. memfasilitasi dan memberikan bimbingan dan konsultasi teknis terhadap kegiatan Rukun Tetangga, Rukun Warga dan Lembaga Masyarakat Kelurahan lainnya;

Pasal 10 Seksi Perekonomian mempunyai tugas, diantaranya adalah :

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. melaksanakan monitoring, fasilitasi, serta pemberian bimbingan dan konsultasi terhadap usaha mikro dan kecil serta kegiatan ekonomi masyarakat lainnya;
- d. melaksanakan monitoring, pengawasan, pengendalian, pengembangan serta pemberian bimbingan dan konsultasi terhadap industri rumah tangga;

Pasal 11, disebutkan Seksi Prasarana dan Sarana, diantaranya adalah:

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. melaksanakan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana umum, seperti jalan lingkungan, saluran air lingkungan, saluran tersier dan prasarana mandi cuci kakus;
- d. melaksanakan pemeliharaan dan perawatan gedung Kelurahan;

Pasal 12, disebutkan Seksi Kesejahteraan mempunyai tugas:

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. melaksanakan fasilitasi bimbingan, dan konsultasi serta koordinasi pelaksanaan kegiatan peningkatan dan pengembangan kesehatan masyarakat dan

lingkungan Kelurahan, seperti pos pelayanan terpadu, Rukun Warga siaga, pos kesehatan warga, gerakan kesehatan warga, gerakan peduli lingkungan, gerakan sayang ibu dan balita, gerakan anti narkoba dan pengembangan tanaman obat;

- d. melaksanakan pemberantasan sarang dan jentik nyamuk, antara lain melalui kegiatan pengasapan, pemberantasan sarang nyamuk dan pembasmian jentik nyamuk;

Pasal 13, disebutkan Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup mempunyai tugas :

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. memelihara, memonitor, mengawasi dan mengendalikan kebersihan lingkungan permukiman masyarakat Kelurahan;
- d. melaksanakan kegiatan pengembangan partisipasi masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan kebersihan lingkungan permukiman masyarakat Kelurahan;

Pasal 14, disebutkan Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas :

- a. menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan ke Kelurahan;
- d. melaksanakan koordinasi dengan Unit Kerja Dinas/Badan dan/atau instansi pemerintah/swasta terkait, dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat;

3. Data Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sejak April 2024 sampai Mei 2024 dengan menggunakan Teknik pengumpulan data kualitatif.

a. Aspek Keterampilan Digital

Keterampilan Digital merupakan aspek pertama dalam kesiapan sumber daya manusia aparatur dalam digitalisasi. Pentingnya keterampilan digital dalam digitalisasi bagi pegawai Kelurahan Kedaung Kaliangke sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pegawai yang menguasai keterampilan digital dapat lebih cepat dan tepat dalam mengelola data, memproses administrasi, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Ini termasuk kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran, sistem informasi manajemen, serta teknologi komunikasi digital.

Dengan keterampilan digital yang baik, pegawai kelurahan dapat meningkatkan transparansi dengan memastikan bahwa informasi dan layanan yang diberikan kepada warga dapat diakses secara mudah dan transparan melalui platform digital. Selain itu, keterampilan digital memungkinkan pegawai kelurahan untuk mengoptimalkan komunikasi dengan menggunakan alat komunikasi digital untuk berinteraksi dengan warga dan instansi lain secara efektif, memperkuat koordinasi dan responsivitas. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang berinisial **MF**, yang menyatakan bahwa:

” Jadi, pegawai itu wajib menguasai pelayanan publik berbasis digital lagipula ada tes untuk penggunaan semua aplikasi berbasis digital tersebut. Ketika mereka menjadikan operator, mereka tetap di uji kemampuan mereka tentang komputer. Karena semua pelayanan publik sekarang itu memang melalui aplikasi. Jadi, paling tidak kita sebelum aplikasi itu diinformasikan ke masyarakat, kita pasti akses dahulu. Biasanya masyarakat pun begitu ada trouble mereka melaporkan ke kita. Jadi, kita pun harus mengakses terlebih

dahulu karena kita harus tahu apa yang harus diperbaiki dalam aplikasi tersebut. Misal kita kalau ada apa-apa biasanya langsung menggunakan aplikasi zoom meeting untuk rapat ke beberapa RT dan RW jika terjadi masalah tertentu, makanya kita diwajibkan sudah menguasai digital agar bisa mempermudah apapun itu seperti komunikasi atau penggunaan aplikasi digital untuk pelayanan publik. Walaupun Pegawai Kelurahan sudah menguasai tapi masih banyak masyarakat Kedaung Kaliangke yang masih minim penggunaan aplikasi berbasis digital apalagi warga yang sudah tua, kalau anak muda biasa itu masih pada paham. Jadi orang-orang yang sudah tua mereka kebanyakan kurang paham cara menggunakan aplikasi digital untuk pelayanan. Tapi walaupun masih banyak masyarakat sekitar yang belum paham tetap kita bantu sampai selesai. Biasanya perangkat RT juga membantu jika warganya ada kesulitan dalam pelayanan berbasis digital. “ (Wawancara, 16 Mei 2024)

Dari wawancara ini menunjukkan Pegawai diwajibkan menguasai pelayanan publik berbasis digital dan mengikuti tes penggunaan aplikasi digital terkait serta mampu menjalankan tugas sebagai operator komputer karena semua pelayanan publik kini dilakukan melalui aplikasi. Dalam situasi tertentu rapat dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi Zoom sehingga pegawai harus sudah menguasai teknologi digital untuk mempermudah komunikasi dan penggunaan aplikasi pelayanan publik. Meskipun pegawai kelurahan sudah menguasai teknologi digital Namun, meskipun banyak masyarakat yang belum paham, pegawai tetap membantu mereka hingga selesai, biasanya dengan bantuan perangkat RT yang membantu warga yang kesulitan dalam pelayanan berbasis digital.

Adapun narasumber lainnya yaitu Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berinisial **AA** mengatakan bahwa setiap pegawai Kelurahan Kedaung Kaliangke wajib menguasai pelayanan publik berbasis digital namun dibalik pelayanan publik yang sudah bagus masih banyak respon masyarakat yang kurang dalam pelayanan publik berbasis digital, beliau mengatakan:

“ Kita sih sebagai pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke harus diwajibkan menguasai aplikasi-aplikasi digital. Lagipula kalau di Dukcapil ini semua stafnya sudah menguasai apapun yang berbasis digital. Soalnya kita itu apa-apa pakai komputer, dari yang menginput data masyarakat, terus sampai

pemberitahuan tentang program-program untuk masyarakat pasti pakai aplikasi digital. Kita kan juga sudah menggunakan aplikasi seperti Alpukat Betawi dan Jakevo yang mempermudah masyarakat, disitu pun sudah ada tutorial penggunaan aplikasinya, tapi masih banyak masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi tersebut. Rata-rata sih orang tua yang kurang paham dan masih banyak yang belum menggunakan smartphone. Jadi kalau ada masyarakat yang kurang paham mereka langsung datang ke kelurahan biar bisa dibantu sama staf-staf disini. Soalnya respon masyarakat disini dengan kemunculan pelayanan publik berbasis digital itu agak kurang karena masyarakat itu suka nya terima jadi aja. Makanya mereka tuh kalo ada apa-apa contohnya kayak bikin KTP kan daftar terlebih dahulu karena mungkin pada malas daftar online makanya mereka langsung datang. Selebihnya kalau untuk staf-staf disini sudah melakukan pelayanan yang terbaik dalam pelayanan publik berbasis digital maupun non digital. “
(Wawancara, 21 Mei 2024)

Berdasarkan wawancara Di Kelurahan Kedaung Kali Angke, pegawai wajib menguasai aplikasi digital karena seluruh proses kerja dilakukan melalui komputer. Meskipun aplikasi seperti Alpukat Betawi dan Jakevo digunakan untuk mempermudah pelayanan, masyarakat, terutama yang lebih tua dan tidak terbiasa dengan smartphone, sering mengalami kesulitan dan datang langsung ke kelurahan untuk bantuan. Respon masyarakat terhadap layanan digital masih kurang karena mereka lebih suka menerima pelayanan langsung. Namun, staf tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik secara digital dan non-digital.

Informasi berikutnya yang didapat oleh penulis dari narasumber berikutnya yaitu Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berinisial **PH** yang mengatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kaliangke sudah diterapkan dan para pegawai rata-rata sudah menguasai aplikasi digital pelayanan publik, beliau menyampaikan bahwa:

” Kalau di PTSP sih pegawai atau orangnya pastinya sudah menguasai pelayanan publik berbasis digital. Para pegawai di PTSP sudah dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem digital ini. Kita sebagai pegawai PTSP tidak hanya menguasai teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga selalu siap untuk beradaptasi dengan pembaruan sistem yang mungkin terjadi. Pelatihan

rutin dan sosialisasi internal adalah kunci untuk memastikan bahwa semua pegawai tetap up-to-date dengan perkembangan teknologi terbaru yang diterapkan untuk memudahkan masyarakat dan lebih fleksibel tentunya. Tapi respon dari masyarakatnya aja yang kurang karena mereka masih kurang paham cara penggunaan aplikasi nya terus jadinya mereka tetap langsung ke kelurahan. Untuk mengatasi masalah ini, PTSP telah melakukan berbagai upaya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Pegawai PTSP secara aktif mengarahkan dan mengajari masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi web. Pendekatan ini melibatkan demonstrasi langsung, penyebaran panduan penggunaan, dan bahkan pendampingan individu saat pertama kali menggunakan aplikasi. Dengan semakin meningkatnya pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital ini, diharapkan akan terjadi peningkatan signifikan dalam efisiensi pelayanan publik. “

(Wawancara, 28 Mei 2024)

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa pegawai PTSP sudah menguasai pelayanan publik berbasis digital, dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan untuk mengoperasikan sistem serta siap beradaptasi dengan pembaruan. Namun, respon masyarakat masih kurang karena belum memahami cara penggunaan aplikasi, sehingga mereka tetap datang ke kelurahan. Untuk mengatasi ini, PTSP mengedukasi masyarakat melalui demonstrasi langsung, panduan penggunaan, dan pendampingan individu, dengan harapan meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat, sehingga efisiensi pelayanan publik meningkat.

Informasi tentang aspek keterampilan digital ini juga disampaikan oleh Operator Pelayanan Publik yang berinisial **FR** yang mengatakan bahwa semua pegawai wajib mengerti dan paham terhadap pelayanan publik berbasis digital di era modern ini, beliau mengatakan bahwa:

“ Kalo saya sih sebagai operator pelayanan publik harus dan diwajibkan menguasai dan mengerti menggunakan apab pun itu yang berbasis digital dan hampir semua pegawai sudah menguasai. Lagi pula misal ada pegawai yang belum paham itu ada pelatihannya. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan dan tingkat penguasaan teknologi oleh para pegawai. Evaluasi ini bisa berupa uji

kompetensi atau penilaian kinerja digital yang objektif. Dengan cara ini, kita dapat mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa semua pegawai memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Meskipun sudah ada pelatihan dan pendampingan, tantangan tetap ada. Beberapa pegawai mungkin merasa kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi karena perbedaan latar belakang atau usia.”

(Wawancara, 29 Mei 2024)

Sebagai operator pelayanan publik, menguasai dan memahami penggunaan teknologi digital adalah suatu keharusan, dan hampir semua pegawai sudah menguasainya berkat pelatihan yang tersedia. Evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan dan tingkat penguasaan teknologi oleh para pegawai sangat penting, dilakukan melalui uji kompetensi atau penilaian kinerja digital yang objektif. Hal ini membantu mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan dan memastikan kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama bagi pegawai yang kesulitan mengikuti perkembangan teknologi karena perbedaan latar belakang atau usia.

Dari wawancara yang dilakukan dari beberapa narasumber di Kelurahan Kedaung Kaliangke, dapat disimpulkan bahwa semua pegawai diwajibkan menguasai pelayanan publik berbasis digital. Pelatihan dan evaluasi rutin dilakukan untuk memastikan kompetensi pegawai dalam penggunaan aplikasi digital. Meskipun pegawai sudah menguasai teknologi ini, tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman dan respons positif dari masyarakat, terutama dari kalangan orang tua. Oleh karena itu, upaya edukasi dan pendampingan masyarakat terus dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

b. Aspek Keamanan Digital

Aspek Keamanan Digital merupakan aspek kedua dalam kesiapan SDM dalam digitalisasi pelayanan publik. Memasuki era digitalisasi dalam pelayanan publik,

berbagai aspek perlu diperhatikan untuk memastikan transisi yang mulus dan efektif. Keamanan Digital bukan hanya tentang melindungi data dari ancaman eksternal seperti peretas atau malware. Ini juga mencakup perlindungan data dari kesalahan internal, penyalahgunaan akses, dan kebocoran informasi yang bisa merugikan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, keamanan digital menjadi semakin penting karena data yang dikelola seringkali bersifat sensitif dan pribadi, seperti informasi identitas penduduk, catatan kesehatan, dan data keuangan. Untuk menghadapi tantangan ini, SDM yang terlatih dalam aspek keamanan digital akan menjadi garda terdepan dalam menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berbasis digital. Untuk mengetahui itu penulis Mewawancarai narasumber yaitu Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang berinisial **MF** untuk mengetahui keamanan digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke, Narasumber **MF** mengatakan bahwa:

“ Karena terkait data masyarakat, kita harus benar-benar menjaga kerahasiaannya. Tidak boleh ada data-data warga yang dipublikasikan tanpa izin. Semua warga yang datang untuk meminta pelayanan, datanya harus dilindungi dengan ketat. Proses pendataan warga tidak bisa dilakukan sembarangan dan harus melalui prosedur yang jelas. Kita memiliki akses khusus untuk mengelola data ini, dan semua data harus di-backup dengan baik dalam database yang aman. Ketika ada pihak yang membutuhkan data warga, mereka harus mengajukan permintaan resmi secara tertulis. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data tersebut digunakan dengan benar dan tidak disalahgunakan. Jadi, jika ada permintaan data seperti statistik penduduk atau informasi lainnya, permintaan tersebut harus disampaikan melalui surat resmi. Kita harus sangat berhati-hati dalam mengelola dan memberikan akses terhadap data ini. Semua langkah ini diambil untuk melindungi privasi warga dan menjaga integritas data yang kita kelola. Sehingga, ketika ada permintaan data, kita bisa memastikan bahwa prosesnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan data tetap aman. ”

(Wawancara, 16 Mei 2024)

Dalam wawancara tersebut menjaga kerahasiaan data masyarakat memerlukan langkah-langkah ketat dalam pengelolaannya. Data warga tidak boleh dipublikasikan tanpa izin dan harus dilindungi dengan baik setiap kali mereka meminta pelayanan. Proses pendataan harus mengikuti prosedur yang jelas, dan akses ke data ini terbatas serta harus di-backup dalam database yang aman. Permintaan data dari pihak luar harus diajukan secara resmi dan tertulis untuk memastikan penggunaan yang benar dan mencegah penyalahgunaan. Langkah-langkah ini diambil untuk melindungi privasi warga dan menjaga integritas data, sehingga setiap permintaan data diproses sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memastikan keamanan data tetap terjaga.

Informasi mengenai Aspek Keamanan Digital juga diberitahukan oleh narasumber berikutnya yaitu Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berinisial **AA** bahwa data kependudukan harus dijaga kerahasiaanya, beliau mengatakan:

“ Iya, kami memiliki kebijakan yang sangat jelas dan ketat untuk melindungi informasi sensitif data masyarakat. Semua data yang kami kelola sangat terlindungi dan tidak bisa diakses sembarangan. Hanya staf yang memiliki wewenang khusus yang dapat mengakses data tersebut, sehingga keamanan dan privasi informasi warga tetap terjaga dengan baik. Selain itu, kami juga memastikan bahwa semua data yang ada dalam sistem kami selalu dibackup dengan aman. Proses backup ini dilakukan secara rutin untuk menjaga keamanan dan integritas informasi, sehingga jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, data tetap dapat dipulihkan dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, setiap permintaan akses data harus melalui prosedur yang ketat dan disertai dengan surat resmi. Dengan kebijakan dan langkah-langkah keamanan yang kami terapkan, kami berkomitmen untuk memberikan layanan publik digital yang aman dan terpercaya bagi seluruh masyarakat. “

(Wawancara, 21 Mei 2024)

Dari wawancara tersebut bahwa instansi ini memiliki kebijakan dan langkah-langkah keamanan yang sangat ketat untuk melindungi informasi sensitif dari masyarakat. Hanya staf berwenang yang dapat mengakses data, yang selalu dibackup

secara rutin untuk menjaga keamanan dan integritasnya. Setiap permintaan akses data harus melalui prosedur resmi, memastikan keamanan dan privasi informasi warga tetap terjaga. Dengan komitmen ini, instansi tersebut menyediakan layanan publik digital yang aman dan terpercaya bagi seluruh masyarakat.

Adapun penjelasan lain tentang Keamanan Digital dari Kepala Seksi Pelayanan Satu Pintu berinisial **PH** yang menyebutkan bahwa keamanan data masyarakat merupakan prioritas utama dalam setiap langkah digitalisasi yang kami lakukan. Menurut **PH**, setiap data yang masuk ke dalam sistem kami dilindungi dengan keamanan yang memastikan informasi tersebut tetap aman dari berbagai ancaman, baik dari dalam maupun luar. Beliau mengatakan bahwa:

“ Selama ini, penggunaan data kami bersifat internal. Mengenai apakah data tersebut bocor atau tidak, itu merupakan tanggung jawab bagian IT. Kami sebagai pengguna bukan ahli IT, jadi kami tidak tahu detail keamanannya seperti apa. Yang jelas, akun pengguna dipegang masing-masing oleh pemohon dan petugas. Setiap pemohon memiliki akun mereka sendiri, dan kami juga memiliki akun kami sendiri. Akses data hanya ada pada pemohon dan petugas yang berwenang. Jika terjadi kebocoran, hal tersebut akan kembali menjadi tanggung jawab bagian IT, karena kami sendiri tidak mengetahui detail teknisnya. Selain itu, setiap data yang masuk ke dalam sistem kami dilindungi dengan lapisan keamanan yang memastikan informasi tersebut tetap aman dari berbagai ancaman, baik dari dalam maupun luar. Kami berusaha sebaik mungkin untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data masyarakat. Tapi selama ini belum pernah terjadi kebocoran data, misal hal itu terjadi Yang pastinya, ada prosedur backup data yang dijalankan untuk memastikan keamanan dan ketersediaan data. “

(Wawancara, 28 Mei 2024)

Dari wawancara tersebut bahwa penggunaan data dalam sistem perusahaan ini bersifat internal dan diatur dengan ketat oleh bagian IT yang bertanggung jawab atas keamanan data. Setiap pengguna, baik pemohon maupun petugas, memiliki akun mereka sendiri dan akses data terbatas hanya kepada pihak yang berwenang. Meskipun para pengguna tidak memahami detail teknis keamanan, sistem telah dilengkapi dengan

lapisan keamanan yang bertujuan untuk melindungi data dari berbagai ancaman. Hingga saat ini, belum pernah terjadi kebocoran data, namun jika hal tersebut terjadi, prosedur backup data sudah ada untuk memastikan keamanan dan ketersediaan data tetap terjaga. Integritas dan kerahasiaan data masyarakat merupakan prioritas utama dalam pengelolaan data ini.

Mengenai Aspek Keamanan Digital narasumber berinisial **FR** yang merupakan Operator Pelayanan Publik juga menginformasikan tentang keamanan digital pentingnya penerapan protokol keamanan yang ketat dalam melindungi data sensitif dan sistem informasi. Narasumber berinisial **FR** mengatakan bahwa:

“ Kita sih sebagai Operator Pelayanan Publik saat kami mengurus informasi masyarakat, kami mengedepankan perlunya menjaga kerahasiaan data mereka dengan sungguh-sungguh. Setiap rincian yang terkait dengan penduduk harus dijaga dengan hati-hati dan tidak boleh disebarluaskan tanpa izin yang sesuai. Saat warga meminta layanan, kami mengutamakan keamanan dan kerahasiaan data mereka. Oleh karena itu, kami menjalankan proses pendataan warga dengan cermat, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, guna memastikan bahwa semua informasi yang kami tangani tetap terlindungi secara optimal. Di dalamnya terdapat banyak data pemerintah dan data pribadi kelurahan yang sangat sensitif dan perlu dijaga kerahasiaannya dengan sangat ketat. ”

(Wawancara, 29 Mei 2024)

Dari wawancara tersebut bahwa, menjaga kerahasiaan data masyarakat adalah prioritas utama pegawai kelurahan. Sebagai pegawai harus berkomitmen untuk melindungi setiap rincian terkait penduduk dengan sangat hati-hati dan memastikan bahwa data tersebut tidak disebarluaskan tanpa izin yang sesuai. Proses pendataan dilakukan dengan cermat, sesuai prosedur yang ditetapkan, untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi. Dengan demikian, data pemerintah dan data pribadi warga tetap terlindungi secara optimal.

Dari berbagai wawancara di atas bahwa aspek keamanan digital merupakan prioritas utama dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke, dengan penekanan pada kerahasiaan data masyarakat yang harus dilindungi secara ketat, penerapan prosedur akses data resmi yang ketat, rutinitas backup data untuk memastikan pemulihan cepat jika terjadi masalah, penerapan protokol keamanan yang ketat untuk melindungi data dari ancaman internal dan eksternal, serta tanggung jawab bagian IT dalam menjaga keamanan teknis data, di mana semua langkah ini secara keseluruhan memastikan perlindungan data masyarakat dan prosedur akses yang ketat dalam pelayanan publik berbasis digital.

c. Aspek Etika Digital

Aspek Etika Digital menjadi salah satu pijakan kunci yang ketiga dalam mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menghadapi era digitalisasi dalam layanan publik. Dalam konteks ini, pentingnya etika digital menjadi dasar yang tidak terpisahkan dalam menjalankan peran dan tanggung jawab dalam pelayanan publik yang semakin terkoneksi secara digital. Dengan menekankan pada nilai-nilai etika digital, diharapkan SDM mampu menjaga kejujuran, privasi, dan keutuhan data serta informasi yang mereka tangani. Selain itu, diharapkan mereka dapat memberikan pelayanan yang merangkul semua pihak secara adil, dan menghormati hak-hak individu dalam lingkungan digital. Untuk mengetahui itu penulis mewawancarai Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang berinisial **MF**, beliau mengatakan bahwa:

” Kalau kita sudah membuat sumpah bahwa kerahasiaan identitas warga kita harus dijaga. Kita harus berkomitmen penuh terhadap apa yang sudah kita sumpahkan. Menjaga kerahasiaan identitas warga adalah tanggung jawab kita sebagai pegawai karena hal ini menyangkut kepercayaan yang telah diberikan kepada kita oleh para warga. Setiap pelanggaran terhadap sumpah ini tidak hanya merusak kepercayaan tersebut tetapi juga dapat membawa konsekuensi hukum dan sosial yang serius. selain sumpah, kita

juga membuat aturan bahwa kerahasiaan data warga kita harus tetap dijaga. Aturan ini tidak hanya berlaku sebagai panduan operasional tetapi juga sebagai landasan hukum yang mengatur bagaimana data warga dikelola dan dilindungi. Dengan adanya aturan ini, kita memastikan bahwa setiap informasi pribadi yang kita simpan dan kelola tetap aman dari akses yang tidak sah, kebocoran, atau penyalahgunaan. Untuk memastikan aturan ini dijalankan dengan baik, kita akan menerapkan kebijakan yang harus diikuti dan diterapkan oleh seluruh operator dan pegawai.”

(Wawancara, 16 Mei 2024)

Dalam wawancara tersebut bahwa menjaga kerahasiaan identitas warga adalah tanggung jawab utama yang harus dipegang teguh oleh setiap pegawai, sesuai dengan sumpah dan aturan yang telah dibuat. Pelanggaran terhadap komitmen ini tidak hanya mengancam kepercayaan yang telah diberikan oleh warga, tetapi juga dapat menimbulkan konsekuensi hukum dan sosial yang serius. Aturan mengenai kerahasiaan data warga berfungsi sebagai panduan operasional dan landasan hukum yang mengatur perlindungan dan pengelolaan informasi pribadi. Dengan penerapan kebijakan yang ketat, setiap operator dan pegawai diwajibkan untuk mematuhi aturan ini guna memastikan keamanan informasi dari akses yang tidak sah, kebocoran, atau penyalahgunaan. Dengan demikian, kita dapat menjaga integritas dan kepercayaan yang telah diberikan oleh warga, serta melindungi hak-hak pribadi mereka secara efektif.

Adapun dari narasumber yaitu Kepala Seksi Kependudukan dan Pencacatan Sipil yang mengatakan bahwa di Kelurahan Kedaung Kali Angke selalu mengutamakan etika didalam era digital maupun tidak, karena sebagai pegawai wajib memberikan kepercayaan terhadap masyarakat serta melayani sebagai bukti etika dalam berdigitalisasi pelayanan publik, **AA** mengatakan bahwa:

“ Dalam sistem, kita tidak boleh mengungkapkan nama panggilan (nick) orang karena hal tersebut bersifat privasi dan dilindungi oleh undang-undang. Semua pegawai diwajibkan untuk menjaga data tersebut dengan

ketat dan tidak boleh membocorkannya kepada pihak yang tidak berwenang. Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan sanksi serius sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di Dukcapil, terkait informasi warga yang dapat dilihat di aplikasi Data Warga (DW), hanya informasi yang bersifat tidak pribadi dan diperbolehkan diakses yang akan ditampilkan. Misalnya, warga mungkin dapat melihat informasi tertentu di aplikasi DW, selama informasi tersebut tidak melanggar kebijakan kerahasiaan dan privasi yang telah ditetapkan. Untuk memastikan layanan digital yang disediakan dapat diakses oleh semua warga, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, kami menerapkan beberapa langkah penting. Pertama, kami menyediakan bantuan langsung di Kelurahan bagi warga yang belum paham cara penggunaan aplikasi atau pelayanan publik. Staf kelurahan akan siap membantu warga untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan dan memberikan panduan langkah demi langkah mengenai penggunaan aplikasi DW. Selain itu, kami juga menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami dalam bentuk cetak dan digital, termasuk video tutorial yang dapat diakses melalui situs web resmi dan aplikasi. Untuk warga yang memiliki keterbatasan akses internet, kami menyediakan fasilitas komputer di kantor kelurahan yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi DW dengan bantuan staf. “
(Wawancara, 21 Mei 2024)

Untuk menjaga privasi dan melindungi data warga, sistem kami melarang pengungkapan nama panggilan atau informasi pribadi lainnya. Pegawai diwajibkan untuk mematuhi kebijakan ini dan menjaga kerahasiaan data dengan ketat, dengan sanksi serius bagi pelanggaran. Aplikasi Data Warga (DW) hanya menampilkan informasi yang tidak melanggar kebijakan privasi. Untuk memastikan aksesibilitas layanan digital, kami menyediakan bantuan langsung di kelurahan, panduan penggunaan dalam berbagai format, serta fasilitas komputer bagi warga dengan keterbatasan akses internet. Pendekatan ini memastikan semua warga, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus, dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan aman.

Informasi dalam aspek Etika Digital ini juga dipertegas oleh Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Berinisial **PH** mengatakan etika dalam era digitalisasi itu wajib di ikuti semua pegawai dalam menjaga kerahasiaan data dan yang

paling terpenting itu sebagai pegawai kita harus punya etika yang baik dalam melayani masyarakat. Beliau mengatakan bahwa:

“ Kami selalu menjaga data masyarakat dan data pegawai dengan sangat ketat. Data pribadi merupakan informasi yang sangat sensitif dan harus dilindungi dari penyalahgunaan. Oleh karena itu, kami memastikan bahwa semua pegawai memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data tersebut dan mematuhi semua peraturan yang berlaku. Selain sebagai kewajiban hukum dan etika, menjaga data masyarakat dan data pegawai juga merupakan bagian dari komitmen kami untuk memberikan pelayanan publik yang aman dan terpercaya. Mengungkap atau mencari data-data pribadi tanpa alasan yang jelas dan sah tidak hanya melanggar hukum tetapi juga merusak kepercayaan masyarakat kepada institusi kami. Lagipula, tidak ada alasan yang cukup penting untuk mengakses data-data tersebut jika tidak ada kaitannya dengan tugas dan fungsi resmi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, semua pegawai diwajibkan untuk hanya mengakses data yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka, dan selalu mengikuti prosedur keamanan yang telah ditetapkan yang sebagaimana dilakukan dalam ber-etika dalam digitalisasi pelayanan publik. ”

(Wawancara, 28 Mei 2024)

Dalam wawancara tersebut bahwa menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi masyarakat dan pegawai merupakan prioritas utama. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan informasi sensitif dan untuk mematuhi peraturan hukum serta etika. Semua pegawai diwajibkan untuk memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data dan hanya mengakses informasi yang relevan dengan tugas mereka. Dengan mematuhi prosedur keamanan yang ketat, institusi bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang aman dan terpercaya, sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Adapun Penjelasan tambahan terkait etika digitalisasi dalam pelayanan publik, penulis mendapatkan informasi dari narasumber yaitu Operator Pelayanan Publik yang berinisial **FR**, beliau berkata bahwa:

“ Menurut pandangan saya sebagai seorang operator pelayanan publik, menjaga kerahasiaan data adalah sebuah kewajiban mutlak yang harus dipatuhi tanpa pengecualian. Hal ini sangat penting karena melibatkan kepercayaan masyarakat profesionalisme dalam layanan yang kami berikan. Sebagai operator yang menyimpan data pribadi dan informasi sensitif, kami memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa data yang dipercayakan kepada kami terlindungi dengan baik dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, atau kebocoran. Menjaga kerahasiaan data bukan hanya tentang mematuhi peraturan dan undang-undang yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, tetapi juga tentang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan tanggung jawab sosial. Pelanggaran terhadap kerahasiaan data dapat menimbulkan dampak yang sangat merugikan bagi individu yang datanya terungkap, seperti pencurian identitas, kerugian dalam hal apapun, hingga kerusakan reputasi. Oleh karena itu, setiap tindakan yang kami ambil dalam menjalankan tugas harus selalu berfokus pada upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Ini mencakup penerapan teknologi keamanan yang canggih, pelatihan rutin bagi semua staf mengenai pentingnya perlindungan data, serta pembuatan dan penegakan kebijakan internal yang ketat terkait penanganan data. Dengan demikian, kami dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa data mereka berada dalam tangan yang aman dan terpercaya. “

(Wawancara, 29 Mei 2024)

Dari wawancara tersebut bahwa menjaga kerahasiaan data merupakan kewajiban mutlak bagi operator pelayanan publik yang mencakup tanggung jawab untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitif dari akses tidak sah, penyalahgunaan, atau kebocoran. Kepatuhan terhadap undang-undang seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi serta penegakan nilai-nilai etika dan tanggung jawab sosial adalah esensial. Pelanggaran terhadap kerahasiaan data dapat berdampak merugikan individu, termasuk risiko pencurian identitas dan kerusakan reputasi. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan teknologi keamanan yang canggih, menyediakan pelatihan rutin bagi staf, serta menegakkan kebijakan internal yang ketat terkait penanganan data. Dengan langkah-langkah ini, operator pelayanan publik dapat menjamin keamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dari berbagai Seksi dan tingkatan dalam pelayanan publik, Bahwa etika digital adalah kunci dalam transformasi layanan publik ke era digital. Menjaga kerahasiaan data dan menghormati privasi individu adalah prinsip utama yang harus dipegang oleh semua pegawai. Komitmen terhadap aturan dan kebijakan terkait privasi menjadi landasan yang tak terpisahkan, dengan kesadaran akan konsekuensi serius atas pelanggaran etika dan privasi data. Langkah-langkah konkret seperti memberikan bantuan langsung kepada warga yang membutuhkan dan menyediakan panduan penggunaan aplikasi menunjukkan komitmen untuk pelayanan yang inklusif. Dengan teknologi keamanan dan pelatihan rutin, institusi pelayanan publik memastikan data terjaga dengan baik, memberikan jaminan kepada masyarakat akan keamanan data mereka.

d. Aspek Budaya Digital

Aspek budaya digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke mencakup beragam fenomena dan praktik yang tercermin dalam penggunaan teknologi digital oleh masyarakat setempat. Ini meliputi bagaimana penduduk lokal memanfaatkan platform media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, atau *WhatsApp* sebagai alat utama untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan menjalin hubungan dengan tetangga dan teman-teman mereka dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, aspek budaya digital juga terlihat dalam cara masyarakat Kedaung Kali Angke menciptakan, mengonsumsi, dan membagikan konten digital yang mencerminkan kehidupan, budaya, dan kegiatan komunitas mereka. Hal ini termasuk penggunaan pelayanan publik berbasis digital seperti *Jakevo* dan *Alpukat Betawi*. Hal tersebut juga dikatakan oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang berinisial **MF**, beliau mengatakan bahwa:

“ Kalau untuk budaya digital seperti kebiasaan kita menggunakan aplikasi untuk saling berkomunikasi sih biasanya pakai WhatsApp atau kalau ada kepentingan seperti rapat tetapi kita tidak berada di kantor kita pasti menggunakan aplikasi Zoom. Kalau untuk pelayanan publik terdapat

aplikasi Jakevo dan Alpukat Betawi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkannya. Kami sangat berupaya untuk memastikan bahwa semua kalangan masyarakat dapat mengakses layanan kami dengan mudah. Untuk mereka yang memiliki keterbatasan seperti tidak memiliki handphone, kami siap membantu dengan memberikan akses melalui komputer di kantor kami. Respons masyarakat terhadap digitalisasi ini cukup positif, meskipun masih ada beberapa yang perlu kami bantu untuk memahami cara penggunaannya. Dampak positifnya sangat terasa dalam meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah di Kelurahan Kedaung Kali Angke. Komunikasi menjadi lebih lancar dan efisien, memungkinkan kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kami terus berupaya untuk mengatasi masalah dan kesenjangan yang mungkin timbul, terutama bagi kalangan masyarakat yang masih perlu didampingi dalam menggunakan teknologi digital."
(Wawancara, 16 Mei 2024)

Digitalisasi di Kelurahan Kedaung Kali Angke telah membawa dampak positif dalam meningkatkan interaksi dan efisiensi komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Penggunaan aplikasi seperti WhatsApp dan Zoom untuk komunikasi sehari-hari dan rapat, serta aplikasi pelayanan publik seperti Jakevo dan Alpukat Betawi, telah memudahkan masyarakat mengakses layanan. Meskipun ada tantangan dalam memastikan semua kalangan, termasuk mereka yang tidak memiliki handphone, dapat memanfaatkan teknologi ini, upaya untuk menyediakan akses melalui komputer di kantor dan memberikan bimbingan terus dilakukan.

Adapun dari narasumber lain yang menyebutkan hal yang sama seperti perkataan **MF**, yaitu Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berinisial **AA**, Beliau mengatakan bahwa:

" Jika kita melihat konten Dukcapil di Instagram. Pada dasarnya, kita sebagai pegawai hanya fokus pada pelaksanaan layanan itu sendiri. Dari konten yang sudah ada, Dukcapil lebih banyak memberikan informasi, seperti pengumuman tentang kegiatan pada hari tertentu, misalnya jika ada acara yang berlangsung hingga malam hari. Selain itu, kita juga sering membagikan tutorial, misalnya tentang cara menggunakan aplikasi Alpukat Betawi. Di sisi lain, masyarakat masih menghadapi banyak

keterbatasan. Tidak semua orang memiliki smartphone, sehingga informasi dan layanan yang disediakan secara digital tidak bisa diakses oleh semua kalangan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam penyebaran informasi dan aksesibilitas layanan. Dalam hal komunikasi antara pegawai atau dengan masyarakat, mereka biasanya menggunakan WhatsApp. Terus misalnya ada rapat namun kita sedang WFH, kita biasanya menggunakan aplikasi zoom dan sebagainya “
(Wawancara, 21 Mei 2024)

Dari konten Instagram Dukcapil, terlihat bahwa fokus utama pegawai adalah pelaksanaan layanan langsung, dengan konten yang lebih banyak berupa informasi dan pengumuman kegiatan, serta tutorial penggunaan aplikasi seperti Alpukat Betawi. Namun, masyarakat masih menghadapi keterbatasan dalam mengakses informasi dan layanan digital, terutama karena tidak semua orang memiliki smartphone. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam penyebaran informasi dan aksesibilitas layanan yang perlu diperbaiki. Meski Dukcapil telah memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyebarkan informasi dan berkomunikasi, masih terdapat tantangan signifikan terkait aksesibilitas yang harus diatasi untuk memastikan bahwa layanan dan informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Informasi selanjutnya penulis dapatkan dari Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu berinisial **PH** yang menyebutkan bahwa budaya digital di Kelurahan Kedaung Kedaung Kali Angke sudah diterapkan karena mau dan tidak mau semua orang harus siap dalam era modern, Beliau mengatakan bahwa:

” Berbicara mengenai budaya digital, mau tidak mau kita semua harus siap menghadapinya. Saat ini, hampir segala sesuatu sudah menggunakan smartphone atau komputer yang tentunya terhubung ke internet. Contohnya, ketika ada acara di luar kantor atau rapat, kita biasanya menggunakan aplikasi Zoom. Selain itu, untuk menghubungi seseorang, kita juga sudah memanfaatkan smartphone. Hal ini juga berlaku bagi kita sebagai pegawai PTSP dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. Contoh layanan publik berbasis digital adalah Jakevo dan Alpukat Betawi, yang dirancang untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan dari mana saja. Meskipun demikian, masih ada kendala yang

dihadapi, yaitu kurangnya respons dari masyarakat. Sebagian besar masyarakat belum memiliki kesadaran akan pentingnya pelayanan publik berbasis digital dan masih lebih memilih cara konvensional, yaitu datang langsung ke kelurahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan publik berbasis digital ini. Dengan begitu, diharapkan masyarakat dapat lebih terbuka dan mau beralih ke layanan digital yang lebih efisien dan efektif. “

(Wawancara, 28 Mei 2024)

Dalam era budaya digital yang semakin dominan, kesiapan menghadapi perubahan adalah suatu keharusan. Penggunaan smartphone dan komputer yang terhubung internet sudah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, termasuk dalam dunia kerja dan pelayanan publik. Sebagai pegawai PTSP, kita telah melihat penerapan layanan publik berbasis digital seperti Jakevo dan Alpukat Betawi yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, tantangan masih ada, terutama dalam hal rendahnya respons masyarakat yang belum sepenuhnya menyadari manfaat dan kemudahan layanan digital ini. Banyak masyarakat yang masih lebih nyaman dengan metode konvensional, yakni datang langsung ke kelurahan. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif mengenai keunggulan dan efisiensi layanan digital perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat lebih terbuka dan beralih ke penggunaan layanan publik berbasis digital yang lebih praktis dan efektif.

Adapun penjelasan terkait Aspek Budaya Digital yang disampaikan oleh Operator Pelayanan Publik berinisial **FR** yang sama hal nya dikatakan oleh narasumber lainnya, beliau mengatakan bahwa:

” Sebagai operator pelayanan publik, saya sangat yakin bahwa budaya digital adalah suatu keharusan di era modern ini. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa hampir semua orang kini menggunakan perangkat digital seperti handphone, laptop, dan komputer dalam kehidupan sehari-hari. Dengan semakin meluasnya penggunaan internet, segala sesuatu menjadi lebih mudah dan efisien. Sebagai contoh, ketika kita ingin menghubungi seseorang, kita bisa dengan mudah menggunakan aplikasi seperti WhatsApp. Jika kita perlu mengadakan acara atau rapat, platform

seperti Zoom sangat mempermudah proses tersebut. Selain itu, sekarang sudah tersedia berbagai aplikasi dan situs web yang menyediakan layanan publik berbasis digital. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan publik. Namun, meskipun teknologi ini semakin berkembang, tantangan tetap ada. Masih banyak masyarakat yang minim literasi digital dan kurang familiar dengan cara menggunakan teknologi tersebut. Akibatnya, banyak dari mereka yang lebih memilih untuk datang langsung ke kelurahan atau kantor pelayanan publik lainnya karena dianggap lebih mudah dan jelas. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk tidak hanya mengembangkan dan menyebarluaskan teknologi digital, tetapi juga meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat. Edukasi dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi digital harus terus digalakkan agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh budaya digital. Dengan demikian, tujuan dari transformasi digital dalam pelayanan publik dapat tercapai secara menyeluruh dan merata. “

(Wawancara, 29 Mei 2024)

Dalam wawancara tersebut ditemukan bahwa budaya digital adalah keharusan di era modern ini karena penggunaan perangkat digital dan internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, yang membuat berbagai aktivitas menjadi lebih mudah dan efisien. Penggunaan aplikasi seperti WhatsApp dan Zoom serta layanan publik berbasis digital telah mempermudah komunikasi dan akses terhadap layanan publik. Namun, tantangan dalam literasi digital masih ada, terutama di kalangan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, selain mengembangkan teknologi digital, penting juga untuk meningkatkan literasi digital melalui edukasi dan pelatihan. Dengan upaya ini, transformasi digital dalam pelayanan publik dapat dicapai secara menyeluruh dan merata, memungkinkan seluruh lapisan masyarakat untuk menikmati manfaat dari kemajuan teknologi.

Budaya digital telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pelayanan publik. Di Kelurahan Kedaung Kali Angke, penggunaan aplikasi seperti WhatsApp untuk komunikasi dan Zoom untuk rapat telah menjadi kebiasaan. Selain itu, aplikasi Jakevo dan Alpukat Betawi membantu masyarakat

mengakses layanan publik dengan lebih mudah. Transformasi digital ini membawa dampak positif, terutama dalam meningkatkan interaksi dan efisiensi antara masyarakat dan pemerintah. Namun, tantangan tetap ada, seperti kurangnya akses dan literasi digital di kalangan masyarakat. Banyak yang masih memilih cara konvensional karena kurang familiar dengan teknologi digital. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya lebih dalam sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dan penggunaan layanan digital.

B. Pembahasan

Wawancara yang dilakukan penulis terhadap 4 (empat) informan dengan prinsip untuk mencari data yang disebut kedalam tujuan penelitian yaitu dengan tujuan mengetahui serta memahami dan menganalisis kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kaliangke Jakarta Barat. Dengan wawancara ini, penulis berusaha menggali informasi mendalam tentang persepsi, pengalaman, tantangan, serta upaya yang dilakukan oleh aparaturnya kelurahan dalam beradaptasi dengan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan publik.

Wawancara yang dilakukan secara mendalam ini, bertujuan untuk menjawab pertanyaan terkait empat aspek dalam digitalisasi pelayanan publik, yaitu

1. Menggali faktor – faktor kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke
2. Melakukan evaluasi dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke\

a. Aspek Keterampilan Digital

Dari hasil wawancara penulis dengan para narasumber diketahui bahwa pada aspek pertama yaitu aspek keterampilan digital bahwa rata rata – rata pegawai sudah

menguasai keterampilan dalam digital pelayanan publik namun dari masyarakat nya sendiri yang belum mengerti cara menggunakan digitalisasi pelayanan publik berbasis digital. Untuk mengatasi masalah sosialisasi dan edukasi mengenai layanan digital dalam pelayanan publik, diperlukan pendekatan yang holistik dan terstruktur. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi peningkatan upaya sosialisasi melalui berbagai media sosial, serta demonstrasi langsung di komunitas untuk menunjukkan manfaat dan cara penggunaan aplikasi digital. Pembuatan panduan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami juga sangat penting agar semua lapisan masyarakat dapat mengikuti instruksi dengan mudah. Selain itu, pendekatan personal dengan pendampingan individu saat pertama kali menggunakan aplikasi digital perlu ditingkatkan, termasuk melibatkan pegawai kelurahan atau perangkat RT dan RW yang dapat menjembatani pemahaman masyarakat terhadap teknologi baru.

Evaluasi berkala terhadap program pelatihan pegawai harus dilakukan melalui uji kompetensi dan penilaian kinerja digital untuk memastikan efektivitas pelatihan tersebut. Pelatihan tambahan juga perlu disediakan bagi pegawai yang mengalami kesulitan mengikuti perkembangan teknologi, sehingga mereka dapat terus memberikan pelayanan terbaik. Kolaborasi antara pemerintah daerah, komunitas harus didorong untuk mendukung program edukasi teknologi secara berkelanjutan. Selain itu, memberikan insentif atau penghargaan bagi pegawai dan masyarakat yang berhasil menguasai dan menggunakan layanan digital dengan baik dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan penggunaan layanan digital di masyarakat akan meningkat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien, efektif, dan inklusif bagi semua kalangan.

b. Aspek Kemaanan Digital

Kemudian untuk aspek kedua yaitu aspek keamanan digital, dari hasil wawancara penulis dengan para narasumber juga diketahui bahwa sebagai pegawai

kelurahan Kedaung Kali Angke wajib menjaga kerahasiaan data masyarakat dengan sangat ketat, tidak mempublikasikan data warga tanpa izin yang sah. Saat warga meminta layanan, semua pegawai memastikan perlindungan yang teliti terhadap informasi pribadi mereka, mengikuti prosedur pendataan yang ketat, dan memastikan akses terbatas hanya kepada mereka yang memiliki otorisasi khusus. Data ini dijamin keamanannya dengan backup rutin dalam sistem database yang aman. Untuk meminta permintaan data warga diajukan secara tertulis untuk memastikan penggunaan informasi tersebut sesuai dengan tujuan yang benar dan tidak disalahgunakan. Kebijakan ketat terhadap keamanan data sensitif kami menjamin bahwa hanya staf berwenang yang memiliki akses, menjaga keamanan dan privasi informasi warga tetap terjaga dengan baik.

Sebagai pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke, semua pegawai wajib menjunjung tinggi integritas dan kerahasiaan data masyarakat, memastikan setiap proses pengelolaan data mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Data dalam sistem yang dilindungi dengan lapisan keamanan yang menghalangi berbagai ancaman, baik dari dalam maupun luar. Kelurahan Kedaung Kali Angke berkomitmen untuk menyediakan layanan publik digital yang aman dan dapat dipercaya bagi seluruh masyarakat. Pentingnya perlindungan data ini terutama terlihat dalam penanganan data pemerintah dan data pribadi kelurahan yang sangat sensitif, yang kami jaga dengan sangat ketat untuk memastikan keamanannya tidak terganggu.

c. Aspek Etika Digital

Dari hasil wawancara dengan narasumber bahwa aspek etika digital merupakan nilai penting dalam pelayanan publik berbasis digital karena nilai-nilai etika digital seperti kejujuran, privasi, dan integritas data merupakan dasar yang tidak terpisahkan dalam pelayanan publik digital, sehingga SDM diharapkan untuk menjaga dan menghormati hak-hak individu dalam lingkungan digital serta memberikan pelayanan

yang merata dan adil. Menjaga kerahasiaan identitas warga adalah komitmen penuh dari pegawai layanan publik, di mana pelanggaran terhadap sumpah kerahasiaan ini tidak hanya merusak kepercayaan publik tetapi juga bisa membawa konsekuensi hukum dan sosial yang serius.

Oleh karena itu, penetapan aturan yang mengatur bagaimana data warga dikelola dan dilindungi sangat penting, dengan kebijakan yang harus diikuti oleh seluruh operator dan pegawai untuk memastikan data pribadi aman dari akses yang tidak sah, kebocoran, atau penyalahgunaan. Contoh spesifik kebijakan ini termasuk larangan mengungkapkan nama panggilan karena bersifat privasi, serta penerapan sanksi tegas bagi pelanggaran sesuai dengan peraturan yang berlaku. Informasi yang bersifat tidak pribadi dapat diakses oleh warga melalui aplikasi Data Warga (DW), sementara informasi pribadi tetap dilindungi sesuai kebijakan kerahasiaan dan privasi yang telah ditetapkan. Untuk mendukung layanan inklusif, disediakan bantuan langsung di Kelurahan bagi warga yang tidak paham cara menggunakan aplikasi atau layanan publik digital, dengan panduan dalam bentuk cetak, digital, dan video tutorial, serta fasilitas komputer di kantor kelurahan bagi warga dengan keterbatasan akses internet. Memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data sebagai kewajiban hukum dan etika serta bagian dari tanggung jawab sosial, pelanggaran terhadap kerahasiaan data dapat menyebabkan dampak negatif seperti pencurian identitas dan kerugian reputasi. Untuk itu, implementasi teknologi keamanan, pelatihan rutin, dan kebijakan internal yang ketat harus dilakukan untuk melindungi data. Operator layanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitif dari akses tidak sah dan penyalahgunaan, dengan fokus pada upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab resmi mereka.

d. Aspek Budaya Digital

Aspek Budaya digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke mencakup berbagai fenomena dan praktik yang tercermin dalam penggunaan teknologi digital oleh masyarakat dan pegawai pemerintah setempat. Masyarakat setempat memanfaatkan platform media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp sebagai alat utama untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan menjalin hubungan sosial dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, untuk keperluan rapat atau pertemuan ketika tidak berada di kantor, mereka menggunakan aplikasi seperti Zoom. Dalam aspek pelayanan publik, kelurahan ini menerapkan aplikasi digital seperti Jakevo dan Alpukat Betawi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Meskipun demikian, pegawai kelurahan menyediakan bantuan tambahan bagi warga yang tidak memiliki perangkat digital, dengan menyediakan akses komputer di kantor. Ini menunjukkan upaya mereka untuk memastikan bahwa semua kalangan masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah, terlepas dari keterbatasan teknologi yang mungkin dimiliki.

Respons masyarakat terhadap digitalisasi ini cukup positif, dengan banyak yang menghargai peningkatan efisiensi dan kemudahan akses yang ditawarkan. Namun, ada juga tantangan yang harus dihadapi, terutama dalam hal literasi digital. Banyak masyarakat yang masih kurang familiar dengan teknologi ini, sehingga memerlukan edukasi dan pendampingan lebih lanjut. Pegawai kelurahan berperan aktif dalam sosialisasi penggunaan aplikasi digital, seperti memberikan tutorial melalui media sosial dan membantu masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi seperti Alpukat Betawi. Selain itu, pegawai kelurahan juga memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi penting dan pengumuman terkait kegiatan kelurahan, serta untuk membagikan konten yang dapat membantu masyarakat, seperti tutorial penggunaan aplikasi layanan publik. Meskipun demikian, ada kendala dalam hal

penyebaran informasi dan aksesibilitas layanan, karena tidak semua orang memiliki smartphone atau akses internet yang memadai. Dalam konteks komunikasi internal dan eksternal, pegawai kelurahan sering menggunakan WhatsApp untuk berkomunikasi antara sesama pegawai atau dengan masyarakat. Jika ada rapat yang harus dilakukan saat bekerja dari rumah, mereka menggunakan aplikasi seperti Zoom. Hal ini mencerminkan bagaimana teknologi digital telah menjadi bagian penting dalam operasional sehari-hari dan interaksi sosial di kelurahan ini.

Budaya digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital adalah suatu keharusan di era modern ini, karena hampir semua orang kini menggunakan perangkat digital seperti handphone, laptop, dan komputer yang terhubung ke internet. Dengan semakin meluasnya penggunaan internet, segala sesuatu menjadi lebih mudah dan efisien. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam hal literasi digital dan adaptasi teknologi oleh masyarakat yang lebih terbiasa dengan cara-cara yang mudah dengan langsung datang ke kelurahan. Oleh karena itu, penting bagi kelurahan untuk tidak hanya mengembangkan dan menyebarluaskan teknologi digital, tetapi juga meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat. Edukasi dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi digital harus terus digalakkan agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh budaya digital. Dengan demikian, tujuan dari transformasi digital dalam pelayanan publik dapat tercapai secara menyeluruh dan merata, menciptakan interaksi yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

C. Sintesis Permasalahan

a. Aspek Keterampilan Digital

Kurangnya keterampilan digital di kalangan masyarakat dan pegawai berdampak pada produktivitas, kompetensi, dan efektivitas pelayanan publik di era digital. Banyak yang kesulitan mengadaptasi dan memanfaatkan teknologi digital secara maksimal, menghambat efisiensi dalam tugas-tugas sehari-hari dan akses terhadap layanan publik seperti e-government. Dengan meningkatkan literasi digital melalui pendidikan dan pelatihan yang terfokus, kita dapat memastikan bahwa semua pihak dapat mengambil keuntungan penuh dari potensi era digital untuk meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan publik secara menyeluruh.

Dalam penerapannya akses terhadap teknologi menjadi landasan utama dalam memperluas partisipasi masyarakat dalam layanan publik digital. Banyak komunitas, terutama yang terpencil atau berada di daerah dengan infrastruktur terbatas, sering mengalami kesulitan dalam mengakses internet atau perangkat yang diperlukan untuk mengakses layanan digital. Memperluas jaringan internet dan menyediakan perangkat yang terjangkau merupakan langkah krusial untuk mengatasi hambatan ini. Selain itu, kebijakan yang mendukung infrastruktur teknologi yang inklusif dan ramah masyarakat juga diperlukan untuk memastikan bahwa semua orang dapat memanfaatkan potensi penuh teknologi digital.

Pada sektor pemahaman teknologi hal yang menjadi kunci dalam memastikan bahwa masyarakat dan pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan yaitu dengan adanya pelatihan untuk menggunakan teknologi secara efektif. Pelatihan harus meliputi penggunaan dasar teknologi, keamanan digital, dan aplikasi spesifik yang relevan dengan pekerjaan atau kebutuhan masyarakat. Ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dalam proses kerja, tetapi juga meningkatkan kemampuan untuk berpartisipasi

dalam inisiatif pelayanan publik yang menggunakan platform digital. Pelatihan yang terus-menerus dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu atau kelompok juga perlu diperhatikan untuk memastikan adopsi teknologi yang berkelanjutan dan inklusif.

Dari permasalahan yang ditemukan maka upaya untuk meningkatkan akses terhadap teknologi menjadi krusial dalam memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan publik secara efektif. Banyak komunitas, terutama di daerah terpencil atau dengan akses terbatas terhadap infrastruktur teknologi, sering menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Memperluas jaringan internet dan menyediakan perangkat yang terjangkau adalah langkah awal yang penting untuk mengatasi hambatan ini. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa platform dan aplikasi yang digunakan untuk layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat.

Lalu dari segi pemahaman teknologi dapat diberikan pelatihan menjadi landasan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi. Program pelatihan harus dirancang untuk mengajarkan penggunaan dasar teknologi, keamanan digital, dan pemanfaatan aplikasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ini tidak hanya akan membantu meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam era digital. Pelatihan yang berkelanjutan dan disesuaikan dengan kebutuhan setempat sangat penting agar adopsi teknologi berlangsung secara merata dan inklusif.

b. Aspek Keamanan Digital

Kurangnya pemahaman dan kesadaran tentang praktik keamanan digital di kalangan pegawai pemerintah merupakan masalah serius yang perlu segera diatasi. Pegawai pemerintah seringkali memiliki akses ke data sensitif dan infrastruktur krusial yang menjadi target utama bagi para penyerang siber. Tanpa pemahaman yang memadai tentang ancaman keamanan digital dan cara melindungi diri, mereka rentan terhadap berbagai bentuk serangan seperti phishing, malware, dan serangan jaringan yang dapat merusak atau mencuri informasi penting. Kurangnya kesadaran ini juga dapat mengakibatkan kecenderungan untuk mengabaikan praktik keamanan yang mendasar, seperti menggunakan kata sandi yang kuat, memperbarui perangkat lunak secara teratur, atau membatasi akses hanya kepada mereka yang membutuhkan. Sebagai hasilnya, celah keamanan dapat muncul dalam infrastruktur IT pemerintah, memperburuk risiko potensial terhadap kebocoran data atau gangguan terhadap layanan publik yang sangat penting.

Dari hasil permasalahan yang ada ditemukan tidak adanya kebijakan yang jelas dan penerapan konsisten terkait keamanan IT menjadi masalah utama di lembaga pemerintah. Kebijakan yang tidak terdefinisi dengan baik atau tidak diimplementasikan secara konsisten dapat membuka celah bagi serangan siber, seperti penggunaan perangkat pribadi yang tidak terkelola dengan baik atau pengaturan akses yang tidak ketat. Selain itu, penegakan kebijakan yang lemah juga berkontribusi pada kerentanan sistem pemerintah terhadap serangan. Tanpa penegakan yang tegas, kebijakan keamanan hanya menjadi formalitas tanpa memberikan perlindungan yang cukup terhadap data sensitif dan infrastruktur pemerintah. Kurangnya kesadaran tentang risiko keamanan digital juga memperburuk situasi ini, karena banyak pegawai pemerintah mungkin tidak sepenuhnya memahami dampak dari serangan siber terhadap layanan publik dan operasional pemerintah.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya langkah-langkah yang lebih kuat dalam mengembangkan kebijakan yang jelas dan komprehensif terkait keamanan IT. Ini harus didukung dengan penegakan yang konsisten serta peningkatan kesadaran dan pendidikan bagi pegawai pemerintah tentang ancaman keamanan digital. Langkah-langkah ini akan membantu mengurangi risiko serangan siber dan melindungi data serta layanan publik yang bersifat penting.

c. Aspek Etika Digital

Di era digital yang maju ini, privasi semakin menjadi fokus utama. Penggunaan media sosial dengan etika yang baik dan penerapan kebijakan privasi yang ketat sangatlah penting untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Keamanan teknologi juga merupakan aspek krusial yang harus diprioritaskan, mengingat potensi ancaman cyber yang semakin kompleks. Selain itu, desain teknologi yang mempertimbangkan nilai-nilai keberlanjutan menjadi semakin penting dalam upaya mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Prinsip-prinsip moral harus dipertimbangkan dalam setiap tahap pengembangan teknologi untuk memastikan bahwa inovasi tersebut tidak hanya memberikan manfaat tetapi juga menghormati hak asasi manusia, termasuk privasi individu. Keterlibatan terhadap privasi, keamanan, dan hak asasi manusia harus selalu menjadi pertimbangan utama dalam pengembangan teknologi digital. Kolaborasi yang kuat antara pemerintah, industri teknologi, dan masyarakat sipil diperlukan untuk menciptakan lingkungan online yang lebih inklusif, aman, dan etis bagi semua orang.

Kurangnya kesadaran akan pentingnya privasi dan keamanan data pribadi merupakan tantangan besar dalam era digital saat ini. Banyak pengguna sering kali mengabaikan atau kurang memperhatikan pengaturan privasi di platform media sosial, yang berpotensi mengungkapkan informasi pribadi mereka kepada pihak yang tidak

berwenang. Fenomena ini diperparah oleh desain teknologi yang belum cukup mempertimbangkan implikasi moral dan etika. Penggunaan media sosial yang semakin meluas memunculkan kebutuhan yang mendesak akan kebijakan privasi yang lebih ketat dan transparan.

Banyak orang mungkin tidak menyadari bahwa data pribadi mereka dapat dikumpulkan, dianalisis, dan digunakan tanpa izin yang jelas. Implikasi dari kebocoran informasi pribadi dapat sangat merugikan, mulai dari pencurian identitas hingga penyalahgunaan informasi untuk tujuan komersial atau politik. Selain itu, desain teknologi yang tidak mempertimbangkan nilai-nilai moral dan etika dapat menyebabkan dilema besar dalam hal privasi dan keamanan. Banyak aplikasi dan platform digital dirancang dengan fokus pada kemudahan penggunaan dan monetisasi tanpa memperhitungkan bagaimana data pengguna akan diproses dan dilindungi. Hal ini menggambarkan perlunya adopsi pendekatan yang lebih holistik dalam pengembangan teknologi, di mana aspek privasi dan etika diberikan perhatian yang seimbang dengan inovasi teknis.

Untuk mengatasi tantangan ini, pendidikan publik tentang privasi digital dan kesadaran akan pentingnya kontrol atas data pribadi sangatlah penting. Selain itu, perusahaan teknologi perlu mengambil tanggung jawab lebih besar dalam melindungi privasi pengguna dengan memperkuat kebijakan privasi, memberikan pengaturan privasi yang lebih intuitif, dan mengembangkan teknologi dengan etika yang kuat sebagai bagian dari desain inti mereka.

d. Aspek Budaya Digital

Di Kelurahan Kedaung Kali Angke, banyak penduduk yang masih menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi digital. Sebagian besar dari mereka kurang familiar dengan penggunaan teknologi modern dan tidak terbiasa menggunakan

perangkat seperti smartphone atau laptop. Hal ini menyulitkan mereka untuk memanfaatkan layanan-layanan digital yang semakin mendominasi kehidupan sehari-hari. Banyak dari penduduk tersebut masih lebih memilih interaksi langsung atau cara tradisional untuk mendapatkan layanan pelayanan publik, seperti datang langsung ke kantor kelurahan. Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi penghalang utama dalam memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup.

Selain itu, ada juga masalah terkait dengan infrastruktur digital. Sebagian penduduk tidak memiliki akses yang memadai ke internet yang stabil atau perangkat modern seperti smartphone. Ini membuat mereka terpinggirkan dari manfaat yang ditawarkan oleh transformasi digital dalam berbagai bidang, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi publik. Tanpa akses yang cukup, penduduk memiliki kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkan layanan-layanan online yang semakin esensial dalam kehidupan modern.

Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi pemerintah kelurahan untuk meningkatkan upaya dalam meningkatkan literasi digital di antara penduduk. Program-program edukasi dan pelatihan perlu dikembangkan untuk membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi di semua lapisan masyarakat. Selain itu, investasi dalam infrastruktur digital seperti peningkatan jaringan internet dan penyediaan perangkat yang terjangkau juga penting untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan-layanan digital dengan mudah dan efektif. Dengan cara ini, Kelurahan Kedaung Kali Angke dapat mempercepat adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital dan memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh semua penduduk.