

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diberikan penulis tentang kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke yang sudah cukup baik namun masih banyak kendala yang perlu diatasi, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

a. Aspek Keterampilan digital

Peningkatan keterampilan digital di kalangan pegawai sangat penting untuk mengoptimalkan produktivitas, kompetensi, dan efektivitas pelayanan publik di era digital. Tantangan utama yang dihadapi meliputi kesulitan dalam mengadaptasi teknologi, keterbatasan akses terhadap internet dan perangkat digital, serta kurangnya pemahaman teknologi yang mendalam. Upaya yang diperlukan untuk mengatasi tantangan ini mencakup peningkatan literasi digital melalui pendidikan dan pelatihan yang terfokus, memperluas jaringan internet dan menyediakan perangkat yang terjangkau, terutama di komunitas terpencil atau daerah dengan infrastruktur terbatas, serta memberikan pelatihan berkelanjutan yang dirancang untuk mengajarkan penggunaan dasar teknologi, keamanan digital, dan aplikasi spesifik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengembangan kebijakan yang mendukung infrastruktur teknologi yang inklusif dan ramah masyarakat sangat penting untuk memastikan bahwa semua individu dapat memanfaatkan potensi teknologi digital. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, kita dapat memastikan bahwa masyarakat dan pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi aktif dalam era digital, sehingga meningkatkan kualitas hidup dan efektivitas pelayanan publik secara menyeluruh.

b. Aspek Keamanan digital

Dalam aspek ini pemahaman dan kesadaran tentang keamanan digital di kalangan pegawai pemerintah menyebabkan mereka rentan terhadap serangan siber, seperti phishing dan malware. Praktik keamanan dasar sering diabaikan, meningkatkan risiko kebocoran data dan gangguan layanan publik. Masalah ini diperparah karena kurang ada landasan kebijakan sesuai Peraturan Undang – Undangan yang bisa mendatangkan resiko serangan siber. Tanpa penegakan yang tegas, kebijakan keamanan hanya menjadi formalitas dan tidak efektif dalam melindungi data sensitif dan infrastruktur. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan kebijakan keamanan IT yang jelas dan komprehensif, penegakan yang konsisten, serta peningkatan kesadaran dan pendidikan tentang ancaman keamanan digital bagi pegawai pemerintah. Langkah-langkah ini akan membantu mengurangi risiko serangan siber dan melindungi data serta layanan publik yang penting.

c. Aspek Etika Digital

Kesimpulan dari aspek ini adalah bahwa dalam era digital yang maju, privasi dan keamanan data pribadi menjadi sangat penting. Penggunaan media sosial yang etis dan kebijakan privasi yang ketat sangat diperlukan untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Keamanan teknologi harus diprioritaskan untuk menghadapi ancaman cyber yang semakin kompleks. Desain teknologi juga harus memperhatikan nilai-nilai keberlanjutan dan etika untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan menghormati hak asasi manusia.

Kurangnya kesadaran pengguna tentang pentingnya privasi dan keamanan data pribadi menjadi tantangan besar, yang diperparah oleh desain teknologi yang sering kali mengabaikan aspek moral dan etika. Pendidikan publik tentang privasi digital dan peningkatan kesadaran akan kontrol atas data pribadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, aman, dan etis bagi semua orang. Perusahaan teknologi perlu bertanggung jawab lebih besar dengan memperkuat

kebijakan privasi, menyediakan pengaturan privasi yang intuitif, dan mengembangkan teknologi dengan prinsip etika yang kuat. Kolaborasi antara pemerintah, industri teknologi, dan masyarakat sipil sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan digital yang tidak hanya aman dan terlindungi, tetapi juga mendukung inovasi bagi semua pengguna.

d. Aspek Budaya Digital

Kesimpulan dari permasalahan yang dihadapi oleh pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke dalam mengadopsi teknologi digital adalah bahwa kurangnya literasi digital dan akses ke infrastruktur digital menjadi penghalang utama. Banyak penduduk yang tidak familiar dengan penggunaan perangkat teknologi modern seperti smartphone dan laptop, serta tidak memiliki akses yang memadai ke internet yang stabil. Hal ini menyebabkan mereka sulit memanfaatkan layanan digital yang semakin penting dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah kelurahan perlu meningkatkan upaya dalam meningkatkan literasi digital melalui program edukasi dan pelatihan yang menjangkau semua lapisan masyarakat. Selain itu, investasi dalam infrastruktur digital, seperti peningkatan jaringan internet dan penyediaan perangkat yang terjangkau, juga sangat penting. Dengan langkah-langkah ini, Kelurahan Kedaung Kali Angke dapat mempercepat adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital dan memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh semua penduduk.

B. Saran

Dari empat aspek kesimpulan diatas yang mengenai kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik, saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

a. Aspek Keterampilan Digital

Untuk meningkatkan keterampilan digital di masyarakat dan pegawai serta efektivitas pelayanan publik, perlu dilakukan langkah-langkah seperti: peningkatan literasi digital melalui pendidikan dan pelatihan, perluasan akses internet dan perangkat digital, pengembangan program pelatihan berkelanjutan, penguatan kebijakan, penyampaian kesadaran literasi digital. Langkah ini diharapkan dapat memperbaiki adaptasi teknologi dan kualitas hidup secara keseluruhan.

b. Aspek Keamanan Digital

Untuk memastikan keamanan digital yang optimal di Kelurahan Kedaung Kali Angke, langkah-langkah yang telah diambil dalam menjaga kerahasiaan dan integritas data sangat penting dan layak dipuji. Kebijakan ketat untuk tidak mempublikasikan data warga tanpa izin yang sah, serta memastikan perlindungan yang teliti terhadap informasi pribadi saat layanan diminta, mencerminkan komitmen yang kuat terhadap privasi masyarakat. Backup rutin dalam sistem database yang aman menjadi tambahan yang penting untuk mengantisipasi risiko kehilangan data. Permintaan data warga yang diajukan secara tertulis juga merupakan langkah yang bijaksana untuk memastikan bahwa penggunaan informasi tersebut sesuai dengan tujuan yang benar.

c. Aspek Etika Digital

Untuk mengatasi tantangan privasi dan keamanan data pribadi di era digital yang maju, langkah-langkah konkret sangat diperlukan. Pertama, diperlukan upaya lebih lanjut dalam pendidikan publik untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya privasi digital dan cara mengelola data pribadi secara aman. Perusahaan teknologi perlu mengambil peran aktif dengan memperkuat kebijakan privasi mereka, menyediakan pengaturan privasi yang lebih intuitif, dan mengembangkan teknologi dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika yang kuat. Pemerintah juga harus berperan dalam mengatur dan mendorong kepatuhan terhadap standar privasi yang ketat. Kolaborasi

antara pemerintah, industri teknologi, dan masyarakat sipil menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan digital yang lebih inklusif, aman, dan etis bagi semua orang. Dengan langkah-langkah ini, kita dapat membangun fondasi yang lebih kuat untuk melindungi privasi individu dan menjaga keamanan data pribadi di dunia digital yang terus berkembang.

d. Aspek Budaya Digital

Untuk mengatasi tantangan literasi digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke, langkah-langkah berikut dapat diambil. Pertama, pemerintah kelurahan perlu meluncurkan program edukasi intensif yang mencakup semua lapisan masyarakat. Ini bisa berupa workshop reguler, seminar, atau pelatihan dalam skala kecil yang fokus pada penggunaan dasar teknologi seperti smartphone dan internet. Kedua, penting untuk membangun kemitraan dengan lembaga pendidikan lokal dan komunitas sukarela untuk menyediakan dukungan tambahan dalam pelatihan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal Ilmiah :

Afrizal, (2016), *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.

Agus Dwiyanto. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Alwy Adenuddin. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya*.

Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Baranes, A., & Palas, R. (2017). *The prediction of earnings movements using accounting data: Using XBRL*. International Journal of Accounting Research

Berman, Barry, and Evans, J. R. (2012). *Retail Management : A Strategic Approach (Terjemahan)*. CV Alfabet.

Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.

Brennen, and Kreiss, D. (2016). *Digitalization and Digitization*. Available online: <http://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization>

Dalyono, (2005). *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Edison Emron, Dkk, (2020:10) *Manajemen sumber daya manusia : strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*.

- Eka Desti. (2024). *Kesiapan sumber daya manusia dinas perpustakaan dan kearsipan kota Palembang dalam menghadapi transformasi digital*
- Elijah, N. (2016). *Digital Culture versus Change*. IOSR Journal of Engineering.
- Erwin. (2020). *Manfaat dan dampak digitalisasi logistik di era industri 4.0*.
- Gil-Garcia. (2018). “*Digital Government and Public. Management Research: Finding the Crossroads.*”
- Gomes. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hamalik, Oemar. (2008). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harimurti. (2010). *Pembentukan Kata dalam Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hawa Pinggar. (2020). *Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian Dan Penerapan Teknologi (BPPT)*
- Irawan. (2006). *Agricultural Land Conversion as a Threat to Food Security and Environmental Quality*. Jurnal Litbang Pertanian, 25 (3) : 90 – 98.
- Ishviati Joenaini Koenti. (2020). *Implementasi E-Government Khususnya Pelayanan Publik dan Kesiapan SDM Pemerintahan Kota Yogyakarta*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Medan : Rajagrafindo Persada.
- Luthfia. (2019). *Penguatan Literasi Perubahan Iklim Di Kalangan Remaja*.

- Mahmudi.2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Maulida. (2020). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian*. Darussalam, 21, 71–78.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhasim, M. (2017). *Pengaruh Tehnologi Digital terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik*. Palapa, 5(2), 53–77.
- Muntaqo, Rifqi (2017). *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Budaya Organisasi Di Madrasah Aliyah Ali Maksum Yogyakarta*.
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training & Development (8th ed.)*. Mc Graw Hill Education.
- Purnama. N.D. (2021). *Aktivitas Digitalisasi Sumber Daya Manusia di Perusahaan Industri*
- Rachmawati, E. (2004). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta:Ekonisia.
- Rizki Bagus. (2024). *Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Digital Untuk Mendukung Pengembangan Sumber Daya Manusia di Badan Pusat Statistik Republik Indonesia*
- Rofaida et al. (2020) *Strategi Inovasi pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing pada Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan.

Samsudin, Sadili. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Siberkreasi & Deloitte. (2020). *Roadmap Literasi Digital 2021-2024*. Jakarta : Kementerian Komunikasi dan Informatika, Siberkreasi & Deloitte.

Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soekarso. (2007) *Manajemen: Paradigma Baru Dalam Menghadapi Perubahan*

Supriyanto, A. (2016). *Pengaruh Dividen Per Share, Return on Equity, Net Profit Margin, Return on Investment Dan Return on Asset Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Real Estate Dan Property Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2011-2013*

Wiliandari, Y. (2014). *Rancangan Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Yang Efektif*

Buku

- Afrizal, (2016), *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan Yogyakarta*: Gama Media
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Poltak Lijan Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar. Bandung
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, (2013), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung: ALFABETA)
- Syukur, Fatah. (2008) *Teknologi Pendidikan*
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yohanssen Pratama. (2021). *Sistem Terdistribusi*

Peraturan – Peraturan Lainnya

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

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik

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

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kelurahan



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

PEDOMAN WAWANCARA

KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APPARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Data Key Informant

Nama	:	MF
Jabatan	:	Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat
Waktu Pelaksanaan	:	16 Mei 2024

A. Aspek Keterampilan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pegawai di instansi Anda memiliki keterampilan dasar teknologi informasi, seperti penggunaan komputer, email, dan perangkat lunak umum? Bagaimana cara memastikan staf pelayanan publik memiliki keterampilan digital yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam lingkungan yang terus berkembang? Apakah terdapat tantangan dalam menggunakan aplikasi tersebut?	<i>Jadi kita Para pegawai diharuskan untuk menguasai pelayanan publik berbasis digital, terutama karena ada tes khusus untuk menilai kemampuan mereka dalam menggunakan berbagai aplikasi digital tersebut. Ketika mereka menjadi operator, kemampuan mereka dalam menggunakan komputer tetap diuji. Hal ini dikarenakan seluruh pelayanan publik saat ini diselenggarakan melalui aplikasi digital. Oleh karena itu, sebelum aplikasi tersebut diperkenalkan kepada masyarakat, para pegawai harus mengakses dan memahaminya terlebih dahulu. Biasanya, ketika masyarakat mengalami masalah dengan aplikasi, mereka akan melaporkannya kepada pegawai terkait. Oleh sebab itu, pegawai harus bisa mengakses dan memahami aplikasi tersebut agar dapat mengetahui dan memperbaiki masalah yang terjadi. Meskipun sudah ada aplikasi untuk pelayanan publik berbasis digital, masih banyak masyarakat yang</i>

		kurang memahami cara penggunaannya. Terutama, kalangan orang tua yang umumnya tidak terbiasa menggunakan <i>smartphone</i>. Karena itu, ketika mereka kesulitan, mereka lebih memilih datang langsung ke kelurahan agar bisa dibantu oleh staf di sana. Respon masyarakat terhadap kemunculan pelayanan publik berbasis digital ini memang cenderung kurang positif. Banyak dari mereka yang lebih suka menerima hasil jadi tanpa melalui proses yang melibatkan teknologi. Sebagai contoh, ketika hendak membuat KTP, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kelurahan daripada mendaftar secara online karena mungkin merasa malas atau kesulitan memahami prosedur online.
2	Bagaimana anda menggunakan teknologi digital dalam berkomunikasi dan berbagi informasi, baik dalam konteks personal maupun pekerjaan?	Dalam hal berbagi informasi, kami biasanya menggunakan <i>WhatsApp</i>, namun cara kami berbagi informasi tergantung pada audiens yang dituju. Misalnya, cara berbagi informasi dengan teman dekat tentunya berbeda dengan cara berbagi informasi dengan rekan kerja atau dengan bapak lurah. Selain itu, ketika ada hal penting atau masalah tertentu yang membutuhkan koordinasi cepat, kami biasanya langsung menggunakan aplikasi <i>Zoom Meeting</i>. Aplikasi ini memudahkan kami untuk mengadakan rapat dengan beberapa RT dan RW sekaligus, memastikan bahwa semua pihak yang terkait dapat berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif.

B. Aspek Keamanan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah instansi anda memiliki kebijakan keamanan digital yang jelas dan terdokumentasi untuk melindungi informasi sensitif dan data masyarakat?	<i>Ketika menangani data masyarakat, menjaga kerahasiaan dan keamanannya merupakan hal yang sangat penting. Setiap informasi yang terkait dengan data pribadi warga harus ditangani dengan sangat hati-hati dan tidak boleh dipublikasikan tanpa izin yang jelas. Semua proses pendataan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, memastikan bahwa setiap langkah mematuhi standar keamanan dan privasi yang tinggi. Kami memiliki tanggung jawab khusus untuk mengelola dan menyimpan data ini dalam database yang aman, dengan melakukan backup secara teratur untuk menghindari kehilangan informasi. Setiap permintaan akses terhadap data warga harus disertai dengan permintaan resmi yang diajukan secara tertulis. Hal ini tidak hanya untuk memastikan bahwa data tersebut digunakan dengan benar sesuai keperluan yang sah, tetapi juga untuk mencegah penyalahgunaan informasi yang dapat merugikan masyarakat. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, kami berkomitmen untuk menjaga privasi dan keamanan data warga dengan serius.</i>
2	Siapa yang bertanggung jawab atas respons terhadap insiden keamanan dan apakah organisasi Anda memiliki sistem pencadangan (backup) untuk memastikan data dapat dipulihkan jika terjadi kehilangan atau kerusakan?	<i>Misalnya terjadi kebocoran, yang bertanggung jawab mungkin adalah bapak lurah. Terus selain itu sebagai langkah pencegahan, kita pegawai telah mengimplementasikan kebijakan backup yang ketat untuk semua data yang kami kelola. Hal ini dilakukan agar kami siap mengatasi kemungkinan kehilangan atau kerusakan data dengan mengembalikan informasi yang terperinci dan terkini dari salinan cadangan.</i>

C. Aspek Etika Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana instansi Anda memastikan bahwa informasi pribadi dan sensitif dari warga negara dijaga kerahasiaannya dalam sistem digital serta apakah instansi Anda memiliki pedoman etika digital yang jelas yang harus diikuti oleh semua pegawai?	<i>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.</i>

D. Aspek Budaya Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana dampak budaya digitalisasi layanan publik seperti alpukat Betawi dan jakevo terhadap aksesibilitas bagi semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan, responsivitas masyarakat terhadap layanan publik digital, serta dampaknya terhadap hubungan sosial dan interaksi masyarakat dengan pemerintah?	<i>Kalau untuk dampaknya pelayanan publik 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 penggunaan teknologi digital di Kelurahan Kedaung Kali Angke umumnya positif. Walaupun ada yang masih perlu dibantu untuk memahami cara menggunakannya, manfaatnya sangat terasa. Sekarang, komunikasi antara masyarakat dan pemerintah lebih lancar dan cepat. Ini membantu kami memberikan pelayanan yang lebih baik. Kami terus berusaha mengatasi masalah yang muncul, terutama bagi warga yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Meskipun banyak yang merasa terbantu, ada juga yang perlu dibimbing lebih lanjut. Kami akan terus memberikan pelatihan dan dukungan untuk memastikan semua orang dapat merasakan manfaat dari digitalisasi ini. Kami berkomitmen untuk terus mengembangkan teknologi ini agar dapat bermanfaat bagi semua warga secara adil dan berkelanjutan.</i>

PEDOMAN WAWANCARA

KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APPARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Data Key Informant

Nama	:	AA
Jabatan	:	Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Waktu Pelaksanaan	:	21 Mei 2024

A. Aspek Keterampilan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pegawai di instansi Anda memiliki keterampilan dasar teknologi informasi, seperti penggunaan komputer, email, dan perangkat lunak umum? Bagaimana cara memastikan staf pelayanan publik memiliki keterampilan digital yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam lingkungan yang terus berkembang? Apakah terdapat tantangan dalam menggunakan aplikasi tersebut?	<i>“ Sebagai pegawai di Kelurahan Kedaung Kali Angke, kami diwajibkan untuk menguasai berbagai aplikasi digital. Hal ini menjadi sangat penting karena di era modern seperti sekarang, teknologi digital memegang peranan vital dalam berbagai aspek pelayanan publik. Penguasaan aplikasi-aplikasi digital bukan hanya mempermudah pekerjaan sehari-hari, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil), semua staf sudah terlatih dan menguasai berbagai sistem berbasis digital. Ini karena hampir semua tugas dan proses kerja di Dukcapil dilakukan menggunakan komputer. Mulai dari penginputan data masyarakat hingga pemberitahuan tentang program-program yang dirancang untuk masyarakat, semuanya dikelola melalui aplikasi digital. Penggunaan teknologi ini memastikan bahwa data yang diinput lebih</i>

		akurat dan meminimalisir kesalahan manusia, serta mempercepat proses pelayanan. Kami juga menggunakan aplikasi seperti Alpukat Betawi dan Jakevo yang sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti pembuatan KTP, KK, dan berbagai dokumen lainnya. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dari kenyamanan rumah mereka tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, aplikasi-aplikasi tersebut juga dilengkapi dengan tutorial penggunaan yang memudahkan masyarakat dalam memahami cara kerja aplikasi. Namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi tersebut, terutama di kalangan orang tua yang belum familiar dengan teknologi dan belum menggunakan smartphone. Ketika ada masyarakat yang kurang paham, mereka biasanya langsung datang ke kelurahan untuk mendapatkan bantuan dari staf. Respon masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital memang cenderung kurang antusias, karena mereka lebih suka menerima layanan yang sudah jadi. Sebagai contoh, dalam pembuatan KTP, mereka lebih memilih datang langsung ke kelurahan untuk mendaftar daripada melakukannya secara online, mungkin karena rasa malas atau ketidakpahaman tentang cara penggunaan aplikasi online. “ “ Namun demikian, staf di kelurahan sudah memberikan pelayanan terbaik, baik dalam bentuk digital maupun non-digital. Mereka selalu siap membantu dan memastikan
--	--	--

		<i>bahwa pelayanan publik dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, terlepas dari tingkat pemahaman teknologi mereka. Dukungan dan pelayanan yang diberikan oleh staf kelurahan sangat membantu masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik yang ada. “</i>
2	Bagaimana anda menggunakan teknologi digital dalam berkomunikasi dan berbagi informasi, baik dalam konteks personal maupun pekerjaan?	<i>“ Dalam situasi bekerja dari rumah (WFH), kami mengandalkan aplikasi seperti WhatsApp dan Zoom untuk mengadakan rapat dan berkomunikasi. WhatsApp sering kami gunakan untuk percakapan sehari-hari dan koordinasi cepat, sementara Zoom lebih sering digunakan untuk rapat yang memerlukan diskusi mendalam dan presentasi. Ketika berkomunikasi antar sesama pegawai, kami menjaga percakapan tetap santai namun tetap menghormati satu sama lain. Gaya komunikasi yang santai membantu memperlancar kerja sama dan membuat suasana kerja lebih nyaman. Namun, sopan santun tetap menjadi prioritas utama dalam setiap interaksi. Sebaliknya, saat berurusan dengan pejabat atau individu yang memiliki peran penting, kami menggunakan gaya komunikasi yang lebih formal. Ini termasuk penggunaan bahasa yang lebih resmi dan penyampaian informasi yang terstruktur dengan baik. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas dan profesionalisme tetap terjaga. “</i>

B. Aspek Keamanan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah instansi anda memiliki kebijakan keamanan digital yang jelas dan terdokumentasi untuk melindungi informasi sensitif dan data masyarakat?	<i>“ Iya, kami memiliki kebijakan yang sangat jelas dan ketat untuk melindungi informasi sensitif data masyarakat. Kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa semua data yang kami kelola sangat terlindungi dan tidak bisa diakses sembarangan. Hanya staf yang memiliki wewenang khusus dan telah melalui proses verifikasi yang ketat yang dapat mengakses data tersebut. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa keamanan dan privasi informasi warga tetap terjaga dengan baik, sesuai dengan standar keamanan informasi yang berlaku. Selain itu, kami juga memastikan bahwa semua data yang ada dalam sistem kami selalu dibackup dengan aman. Proses backup ini dilakukan secara rutin dan terjadwal, menggunakan teknologi terkini untuk memastikan bahwa data selalu tersedia dalam kondisi baik. Backup rutin ini sangat penting untuk menjaga keamanan dan integritas informasi, sehingga jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, seperti bencana alam atau serangan siber, data tetap dapat dipulihkan dengan cepat dan tepat. Kami memiliki prosedur pemulihan yang telah teruji untuk memastikan bahwa layanan kami tidak terganggu dan masyarakat tetap dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan. Setiap permintaan akses data harus melalui prosedur yang ketat dan disertai dengan surat resmi. Prosedur ini mencakup verifikasi identitas pemohon, penilaian tujuan penggunaan data, dan persetujuan dari otoritas yang berwenang. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa data hanya digunakan</i>

		<i>untuk tujuan yang sah dan sesuai dengan kebijakan privasi kami. Kami juga memiliki mekanisme audit untuk memantau dan mencatat setiap akses data, sehingga setiap tindakan dapat dilacak dan diperiksa jika diperlukan. “</i>
2	Siapa yang bertanggung jawab atas respons terhadap insiden keamanan dan apakah organisasi Anda memiliki sistem pencadangan (backup) untuk memastikan data dapat dipulihkan jika terjadi kehilangan atau kerusakan?	<i>“ Semua pegawai kelurahan bertanggung jawab jika terjadi kebocoran data masyarakat maupun data penting. 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. Dengan demikian, jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, data tetap dapat dipulihkan dengan cepat dan tepat. Seperti yang sudah saya bilang 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. “</i>

C. Etika Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana instansi Anda memastikan bahwa informasi pribadi dan sensitif dari warga negara dijaga kerahasiaannya dalam sistem digital serta apakah instansi Anda memiliki pedoman etika digital yang jelas yang harus diikuti oleh semua pegawai?	<i>“ Dalam sistem kami, sangat penting untuk tidak mengungkapkan nama panggilan (nick) individu karena hal ini merupakan informasi pribadi yang dilindungi oleh undang-undang. Semua pegawai diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan data tersebut dengan ketat dan tidak boleh membocorkannya kepada pihak yang tidak berwenang. Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan sanksi</i>

	serius sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), informasi warga yang dapat dilihat di aplikasi Data Warga (DW) hanya mencakup data yang bersifat umum dan tidak pribadi serta diperbolehkan untuk diakses. Misalnya, warga dapat melihat informasi tertentu di aplikasi DW selama informasi tersebut tidak melanggar kebijakan kerahasiaan dan privasi yang telah ditetapkan. “ “ Untuk memastikan layanan digital yang kami sediakan dapat diakses oleh semua warga, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, kami menerapkan beberapa langkah penting. Pertama, kami menyediakan bantuan langsung di kantor kelurahan bagi warga yang belum memahami 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. Bagi warga yang memiliki keterbatasan akses internet, kami menyediakan fasilitas komputer di kantor kelurahan yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi DW dengan bantuan staf. “
--	---

D. Aspek Budaya Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana dampak budaya digitalisasi layanan publik seperti alpukat Betawi dan jakevo terhadap aksesibilitas bagi semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan, responsivitas masyarakat terhadap layanan publik digital, serta dampaknya terhadap hubungan sosial dan interaksi masyarakat dengan pemerintah?	<i>Jika kita melihat konten Dukcapil di Instagram, terlihat bahwa fokus utama kita sebagai pegawai adalah pada pelaksanaan layanan itu sendiri. Konten yang ada lebih banyak berisi informasi, seperti pengumuman tentang kegiatan pada hari tertentu, misalnya jika ada acara yang berlangsung hingga malam hari. Selain itu, kita juga sering membagikan tutorial, seperti cara menggunakan aplikasi Alpukat Betawi. Namun, 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 adanya kekurangan dalam penyebaran informasi dan aksesibilitas layanan. Dalam hal komunikasi antara pegawai atau dengan masyarakat, kami biasanya menggunakan WhatsApp. Misalnya, jika ada rapat dan kita sedang bekerja dari rumah (WFH), kita biasanya menggunakan aplikasi Zoom atau platform lainnya untuk berkomunikasi. Dengan demikian, meskipun ada upaya untuk memberikan informasi dan layanan secara digital, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tersebut dengan mudah.</i>

PEDOMAN WAWANCARA

KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APPARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Data Key Informant

Nama	:	PH
Jabatan	:	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Waktu Pelaksanaan	:	28 Mei 2024

A. Aspek Keterampilan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pegawai di instansi Anda memiliki keterampilan dasar teknologi informasi, seperti penggunaan komputer, email, dan perangkat lunak umum? Bagaimana cara memastikan staf pelayanan publik memiliki keterampilan digital yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam lingkungan yang terus berkembang? Apakah terdapat tantangan dalam menggunakan aplikasi tersebut?	<i>“ Kalau di PTSP, para pegawai telah terlatih dalam pelayanan publik berbasis digital, yang memungkinkan mereka untuk menjalankan sistem ini dengan efisien. Mereka tidak hanya mahir dalam penggunaan aplikasi teknis, tetapi juga selalu siap beradaptasi dengan setiap pezmbaran sistem yang mungkin terjadi. Pelatihan rutin dan sosialisasi internal merupakan kunci untuk memastikan bahwa semua pegawai tetap up-to-date dengan perkembangan teknologi terbaru yang diterapkan untuk memudahkan masyarakat dan memberikan fleksibilitas lebih. Namun, tantangan terbesar yang dihadapi adalah kurangnya respons dari masyarakat karena mereka belum sepenuhnya memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, banyak warga yang masih memilih untuk langsung datang ke kelurahan. Untuk mengatasi masalah ini, PTSP telah mengambil berbagai langkah edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Pegawai</i>

		<i>PTSP secara aktif mengarahkan dan mengajarkan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi web ini. Pendekatan yang digunakan meliputi demonstrasi langsung, penyebaran panduan penggunaan, serta pendampingan individu saat pertama kali menggunakan aplikasi. “</i>
2	Bagaimana anda menggunakan teknologi digital dalam berkomunikasi dan berbagi informasi, baik dalam konteks personal maupun pekerjaan?	<i>” Kami umumnya menggunakan aplikasi seperti WhatsApp dan platform serupa untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Aplikasi-aplikasi ini memungkinkan kami untuk berinteraksi secara real-time, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menjawab pertanyaan atau keluhan yang mungkin muncul. Komunikasi yang efektif dan cepat ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara merasa didengar dan diprioritaskan. Selain itu, untuk berbagi informasi mengenai layanan yang kami sediakan, kami memanfaatkan media sosial seperti Instagram. Kami menyebarkan konten yang telah kami buat dengan cermat, yang dirancang tidak hanya untuk memberikan informasi yang jelas tetapi juga untuk menarik perhatian masyarakat luas. Konten ini mencakup berbagai aspek pelayanan kami, mulai dari prosedur, manfaat, hingga cerita sukses dari warga yang telah memanfaatkan layanan kami.”</i>

B. Aspek Keamanan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah instansi anda memiliki kebijakan keamanan digital yang jelas dan terdokumentasi untuk melindungi informasi sensitif dan data	<i>“ Selama ini, penggunaan data kami bersifat internal, dan tanggung jawab atas keamanan data tersebut berada pada bagian IT. Sebagai pengguna, kami bukan ahli IT dan tidak mengetahui detail teknis mengenai keamanan data. Namun, yang</i>

	masyarakat?	<i>jelas, setiap akun pengguna dipegang oleh masing-masing pemohon dan petugas yang berwenang. Setiap pemohon memiliki akun mereka sendiri, dan kami juga memiliki akun kami sendiri. Akses data hanya diberikan kepada pemohon dan petugas yang berwenang. “</i>
2	Siapa yang bertanggung jawab atas respons terhadap insiden keamanan dan apakah organisasi Anda memiliki sistem pencadangan (backup) untuk memastikan data dapat dipulihkan jika terjadi kehilangan atau kerusakan?	<i>” Jika terjadi kebocoran data, tanggung jawab sepenuhnya ada pada bagian IT karena kami tidak memiliki pengetahuan teknis mendalam tentang aspek keamanan tersebut. Selain itu, setiap data yang masuk ke dalam sistem kami dilindungi dengan beberapa lapisan keamanan yang dirancang untuk melindungi informasi dari berbagai ancaman, baik dari dalam maupun luar. Kami berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data masyarakat. Hingga saat ini, belum pernah terjadi kebocoran data. Namun, jika suatu saat terjadi kebocoran, ada prosedur backup data yang dijalankan untuk memastikan keamanan dan ketersediaan data tetap terjaga. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan langkah-langkah perlindungan data guna memastikan informasi masyarakat tetap aman dan terjaga kerahasiaannya.”</i>

C. Aspek Etika Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana instansi Anda memastikan bahwa informasi pribadi dan sensitif dari warga negara dijaga kerahasiaannya dalam sistem digital serta apakah instansi Anda	<i>“ Kami senantiasa 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</i>

memiliki pedoman etika digital yang jelas yang harus diikuti oleh semua pegawai?	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. 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. Kami juga mengedepankan etika dalam digitalisasi pelayanan publik, memastikan bahwa semua proses dilakukan dengan transparansi dan akuntabilitas tinggi. Setiap langkah yang kami ambil dalam pengelolaan data pribadi masyarakat dan pegawai diiringi dengan komitmen untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan pemahaman pegawai mengenai pentingnya melindungi data tersebut. Dengan ini, kami berharap dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih aman. “
---	---

D. Aspek Budaya Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana dampak budaya digitalisasi layanan publik seperti alpukat Betawi dan jakevo terhadap aksesibilitas bagi semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan, responsivitas masyarakat terhadap layanan publik digital, serta dampaknya terhadap hubungan sosial dan interaksi masyarakat dengan pemerintah?	<i>“Menghadapi era budaya digital adalah sebuah keharusan yang tak dapat dihindari. Saat ini, hampir setiap aspek kehidupan telah terintegrasi dengan penggunaan smartphone atau komputer yang terhubung ke internet. Misalnya, ketika kita mengadakan acara di luar kantor atau rapat, aplikasi seperti Zoom menjadi andalan. Selain itu, untuk berkomunikasi dengan seseorang, kita pun sudah menggunakan smartphone. Fenomena ini juga berlaku bagi kita sebagai pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. Contohnya, layanan publik digital seperti Jakevo dan Alpukat Betawi telah dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja. Namun, di balik kemudahan ini, masih terdapat kendala yang harus dihadapi, yaitu kurangnya respons dan kesadaran dari masyarakat. Banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya pelayanan publik berbasis digital dan masih lebih memilih metode konvensional dengan datang langsung ke kelurahan. Oleh karena itu, upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat serta kemudahan yang ditawarkan oleh layanan publik berbasis digital perlu ditingkatkan. Dengan sosialisasi yang intensif dan edukasi yang tepat, diharapkan masyarakat dapat lebih terbuka dan bersedia beralih ke layanan digital yang lebih efisien dan efektif. “</i>

PEDOMAN WAWANCARA

KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APPARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Data Key Informant

Nama	:	FR
Jabatan	:	Operator Pelayanan Publik
Waktu Pelaksanaan	:	29 Mei 2024

A. Aspek Keterampilan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pegawai di instansi Anda memiliki keterampilan dasar teknologi informasi, seperti penggunaan komputer, email, dan perangkat lunak umum? Bagaimana cara memastikan staf pelayanan publik memiliki keterampilan digital yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam lingkungan yang terus berkembang? Apakah terdapat tantangan dalam menggunakan aplikasi tersebut?	<i>“ Sebagai seorang operator pelayanan publik, saya memiliki kewajiban untuk menguasai dan memahami penggunaan berbagai teknologi berbasis digital. Hal ini merupakan bagian penting dari tugas saya, dan hampir semua pegawai di instansi ini telah menguasai teknologi tersebut. Jika ada pegawai yang belum memahami sepenuhnya, tersedia pelatihan yang dirancang khusus untuk membantu mereka. Selain itu, penting untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelatihan dan tingkat penguasaan teknologi oleh para pegawai. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui uji kompetensi atau penilaian kinerja digital yang objektif. Dengan demikian, kami dapat memastikan bahwa seluruh pegawai terus meningkatkan keterampilan mereka dalam teknologi digital, sehingga pelayanan publik yang kami berikan semakin efektif dan efisien. Meskipun sudah ada pelatihan dan pendampingan, tantangan tetap ada.</i>

		Beberapa pegawai mungkin merasa kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi, terutama karena perbedaan latar belakang pendidikan atau usia yang beragam. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan adaptif dalam program pelatihan agar setiap pegawai dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi secara efektif. “
2	Bagaimana anda menggunakan teknologi digital dalam berkomunikasi dan berbagi informasi, baik dalam konteks personal maupun pekerjaan?	“ Ya saya sebagai seorang operator pelayanan publik, penggunaan teknologi digital sangat penting untuk memastikan dalam komunikasi serta berbagi informasi. Dalam konteks personal maupun pekerjaan, berbagai alat teknologi digunakan untuk memfasilitasi tugas-tugas sehari-hari. Email dan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp atau Microsoft Teams digunakan untuk komunikasi formal dan informal, memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan terdokumentasi. Sistem manajemen dokumen seperti Google Drive mempermudah penyimpanan dan berbagi dokumen penting secara aman dan mudah diakses oleh anggota tim yang berwenang. layanan publik berbasis digital juga digunakan untuk mengelola dan memberikan informasi kepada warga, memungkinkan akses online ke berbagai layanan pemerintah. Selain itu, media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi penting, pengumuman, atau kegiatan yang relevan dengan masyarakat luas. “

B. Aspek Keamanan Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah instansi anda memiliki kebijakan keamanan digital yang jelas dan terdokumentasi untuk melindungi informasi sensitif dan data masyarakat?	<i>“ Sebagai Operator Pelayanan Publik, kami sangat memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data masyarakat dengan sungguh-sungguh. Setiap informasi yang terkait dengan penduduk harus dijaga dengan hati-hati dan tidak boleh disebarluaskan tanpa izin yang sesuai. Dalam setiap interaksi layanan, keamanan dan kerahasiaan data warga selalu menjadi prioritas utama kami. Oleh karena itu, kami menjalankan proses pendataan warga dengan cermat, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa semua informasi yang kami tangani tetap terlindungi secara optimal. Data pemerintah dan data pribadi kelurahan yang kami kelola sangat sensitif dan harus dijaga kerahasiaannya dengan sangat ketat. Komitmen kami adalah memastikan bahwa setiap langkah yang kami ambil sesuai dengan standar keamanan dan kerahasiaan yang telah ditentukan, sehingga kepercayaan masyarakat kepada layanan publik tetap terjaga. “</i>
2	Siapa yang bertanggung jawab atas respons terhadap insiden keamanan dan apakah organisasi Anda memiliki sistem pencadangan (backup) untuk memastikan data dapat dipulihkan jika terjadi kehilangan atau kerusakan?	<i>“ Apabila terjadi kebocoran data, seluruh pegawai akan bertanggung jawab karena kita telah dipercaya untuk menjaga kerahasiaan data tersebut. Setiap pegawai memahami betapa pentingnya menjaga keamanan data, karena pelanggaran terhadap hal ini dapat merusak kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada institusi kita. Oleh karena itu, kita semua memiliki tanggung jawab bersama untuk memastikan bahwa data tetap aman dan terlindungi. Namun, jika kebocoran atau kehilangan data</i>

		memang terjadi, kita tidak perlu khawatir karena kita sudah memiliki sistem backup yang dapat diandalkan untuk memulihkan data tersebut. Sistem backup ini dirancang untuk memastikan bahwa data dapat dipulihkan dengan cepat dan efisien, sehingga operasi kita tidak terganggu. Proses backup dilakukan secara berkala dan diawasi dengan ketat untuk memastikan integritas data tetap terjaga. “
--	--	---

C. Aspek Etika Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana instansi Anda memastikan bahwa informasi pribadi dan sensitif dari warga negara dijaga kerahasiaannya dalam sistem digital serta apakah instansi Anda memiliki pedoman etika digital yang jelas yang harus diikuti oleh semua pegawai?	“ 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. “
--	--	---

D. Aspek Budaya Digital

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana dampak budaya digitalisasi layanan publik seperti alpukat Betawi dan jakevo terhadap aksesibilitas bagi semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan, responsivitas masyarakat terhadap layanan publik digital, serta dampaknya terhadap hubungan sosial dan interaksi masyarakat dengan pemerintah?	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.
--	--	---

Surat Pengajuan Penelitian



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**
Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat, 10260
Telp. (021) 5347085, 5328496, 5326396, Fax. (021) 53651793 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id Website : www.stialan.ac.id

Nomor : 1181/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Penelitian Penulisan Skripsi
Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 07 April 2024

Yth. Bapak Boy Raya Purba
Kepala Lurah Kelurahan Kedaung Kali Angke
di-
Jakarta

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa mahasiswa kami:

Nama	: Dhendy Chandra Pratama
NPM	: 2020011278
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul Skripsi	: <i>Kesiapan SDM Aparatur Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke</i>

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi di Instansi Bapak.
Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk dapat membantu mahasiswa kami untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Untuk konfirmasi kesediaan, mohon perkenan Bapak dapat menugaskan staf untuk menghubungi Sdr. Dhendy Chandra Pratama (087881711045).
Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Direktur,



Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA

Tembusan:

1. Kepala Jurusan Administrasi Publik;
2. Kepala Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). BSSN

Surat Selesai Penelitian

		PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT KECAMATAN CENGKARENG KELURAHAN KEDAUNG KALIANGKE Jl. Komplek Depag Kalimati No. 1, Telp. 5442153 J A K A R T A Kode Pos 11710	
Nomor	: <i>Slb</i> /BM.01.04	8 April 2024	
Sifat	: <i>Biasa</i>		
Lampiran	: -		
Hal	: Fasilitasi Penelitian Penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta	Kepada, Yth, Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta di Jakarta.	
Sehubungan dengan surat Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 0696/STIA.1.1/PPS.02.3 Tanggal 07 April 2024 Perihal Penelitian Penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta, bersama ini disampaikan bahwa kami menyetujui Sdr. Dhendy Chandra Pratama, melaksanakan penelitian penulisan Skripsi di Kelurahan Kedaung Kaliangke, mulai tanggal 07 April – 29 Mei 2024. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih. Pit. Lurah Kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat  Boy Raya Purba NIP. 197411241997031002 Tembusan : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat 2. Camat Kecamatan Cengkareng 3. Kasatpel Lingkungan Hidup Kecamatan Cengkareng 4. Kasatgas Satpol PP Kel. Kedaung Kaliangke			

Skripsi Dhendy Chandra Pratama.docx

ORIGINALITY REPORT

27 %	26 %	11 %	15 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lmk-durikepa.blogspot.com Internet Source	5 %
2	peraturan.bpk.go.id Internet Source	2 %
3	eprints.umpo.ac.id Internet Source	2 %
4	dspace.uui.ac.id Internet Source	1 %
5	ejurnal.unisri.ac.id Internet Source	1 %
6	repository.bakrie.ac.id Internet Source	1 %
7	jurnal.stiamak.ac.id Internet Source	1 %
8	repository.stei.ac.id Internet Source	1 %
9	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %

Riwayat Hidup

Nama Penulis	:	Dhendy Chandra Pratama
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Jakarta, 16 Maret 2002
Alamat	:	Jalan U, No. 27 RT 013/RW 07, Kebon Baru, Tebet, Jakarta Selatan
Nomor Telepon	:	087881711045 / 085780228500
Email	:	Chandrapratama697@gmail.com
Instagram	:	Dhendychandra_
Status Perkawinan	:	Belum Kawin
Riwayat Pendidikan	:	1. SD Negeri 08 Tebet Barat, Jakarta Selatan
		2. SMP Negeri 182 Jakarta
		3. SMA Negeri 43 Jakarta
		4. Politeknik STIA LAN Jakarta

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