

## Literasi Digital Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Salfa Cantika Dwi Cahyani Tombili<sup>1</sup>, H. Makmur Kambolong<sup>2</sup>, Muhammad. Yusuf<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo

email : [salfacantikadwicahyanitombili@gmail.com](mailto:salfacantikadwicahyanitombili@gmail.com)

Kendari, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis literasi digital aparatur sipil negara dan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, jumlah informan sebanyak 7 orang yang ditentukan dengan teknik purposive sampling, analisis data menggunakan teknik interactive model, Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Literasi digital Aparatur Sipil Negara dari aspek wawasan digital, keterampilan digital dan perilaku digital dalam kondisi yang relatif cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan literasi digital di internal organisasi di berbagai bidang, jabatan, posisi yang ada, Gap tersebut sebagian besar berada pada back office atau computer operation, (2) Kualitas pelayanan publik dari aspek customer relatif cukup baik melayani urusan publik dengan menunjukkan sikap berempati dengan masyarakat, dari aspek kejelasan tata cara pelayanan relatif cukup baik didesain sederhana mungkin dan telah dikomunikasikan kepada masyarakat, dari aspek transparansi relatif cukup baik dalam memberikan informasi terhadap biaya-biaya pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang hendak di urus masyarakat, dari aspek kepastian jadwal dan durasi pelayanan relatif cukup baik memberikan jaminan jangka waktu penyelesaian pelayanan, dari aspek penanganan keluhan belum baik karena masih terjadi penundaan berlarut (undue delay) penyelesaian keluhan-keluhan masyarakat.

**Kata kunci** : Literasi Digital, Aparatur Sipil Negara, Kualitas Pelayanan Publik.

### Abstract

This study aims to find out and describe the digital literacy of the state civil apparatus and the quality of public services at the Kendari City Investment and One-Stop Service Office. This research uses a qualitative method with a descriptive type of research, data analysis using interactive model, The results of the study show that (1) The digital literacy of the State Civil Apparatus from the aspects of digital insight, digital skills and digital behavior is in relatively good condition, but there is still a digital literacy gap in the internal organization in various fields, positions, existing positions, the gap is mostly in the back office or computer operations, (2) The quality of public services from the customer aspect is relatively good at serving public affairs by showing an attitude of empathy with the community, from the aspect of clarity of service procedures relatively well designed as simple as possible and has been communicated to community, from the aspect of transparency it is relatively good in providing information on service costs according to the type of service to be managed by the community, from the aspect of certainty of schedule and duration of service it is relatively good enough to provide a guarantee of service completion time, from the aspect of handling complaints it is not good because there are still undue delays in the resolution of public complaints.

**Keywords** : Digital Literacy, State Civil Apparatus, Quality of Public Services

## PENDAHULUAN

Guna menciptakan digitalisasi pelayanan publik pastinya butuh disupport lewat literasi digital ASN yang bermutu guna mengoperasikan teknologi informasi dengan cakap (Pariq, 2021). Menurut Gilster dalam (Kemendikbud, 2017) literasi digital diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk baik itu audio ataupun visual dari berbagai sumber yang sangat luas yang diakses melalui perangkat komputer atau digitalisasi. Jadi apapun bentuk dari informasi yang kita terima melalui komputer atau digital disebut dengan literasi digital

Dalam konteks aparatur sipil negara (ASN), literasi digital merupakan keahlian ASN dalam menggunakan teknologi digital dengan cara bertanggung jawab serta bijak buat mendukung kegiatan kegiatan, tingkatkan daya guna serta kemampuan kegiatan, dan menciptakan inovasi kebijaksanaan serta program (Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 38 tahun 2017)

Setidaknya ada 2 pandangan penting yang tercakup dalam literasi digital ASN, ialah pandangan teknis serta pandangan non teknis. Pandangan teknis ialah keahlian operasional ASN dalam memakai perlengkapan, bagus itu peranti keras ataupun peranti lunak. Sedangkan, pandangan non- teknis lebih membebankan pada wawasan ASN yang diperlukan dan sikap selaku akibat dari cara teknis itu. Pasti, tiap cara ini dicoba buat menggapai tujuan-tujuan khusus, bagus buat kebutuhan pada tingkat orang ataupun warga dengan cara besar spesialnya dalam pemberian layanan publik (Rumata & Nugraha, 2020)

Pada biasanya kompetensi literasi digital ASN mencakup 3 bagian, ialah pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skills*), serta sikap (*attitude*) (Law et al., 2018). Komponen kompetensi literasi digital yang dipusatkan oleh ASN merupakan *skills* karena bagian ini terpaut dengan bermacam keahlian yang dibutuhkan buat menerapkan wawasan (*knowledge*) digital yang terus bertumbuh (Park, 2019).

Direferensi lain dipaparkan bahwa paling tidak terdapat 2 keahlian dalam literasi digital ASN, ialah keahlian buat berbicara dan keahlian buat mengakses serta mengolah data cocok dengan kebutuhannya. Seseorang ASN, yang terdiri dari ASN dan PPPK membutuhkan keahlian ini buat mensupport pekerjaan mereka serta gunanya tiap hari dan terkhusus ketika memberikan pelayanan kepada publik

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari (DPMPTSP Kota Kendari), Instansi tersebut merupakan salah satu

OPD di Kota Kendari yang memiliki tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang penanaman modal (investasi) dan perizinan, penelitian yang akan dilakukan ini berusaha membangun kerangka untuk memahami bagaimana literasi digital ASN dan implikasinya terhadap peningkatan *public service*

DPMPTSP Kota Kendari dalam upaya untuk memfasilitasi terwujudnya *public service* yang berkualitas terintegrasi, efektif dan efisien kepada publik secara terus menerus tengah berbenah melakukan transformasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan kemudahan berusaha di Kota Kendari.

Dengan adanya transformasi jenis *public service* yang diselenggarakan berbasis digital tentu membutuhkan ASN yang cakap digital untuk menggiring pelayanan publik organisasi pemerintah agar berkualitas prima. Namun diduga kuat terjadi adanya ketimpangan (*gap*) keterampilan digital di berbagai bidang ,jabatan, posisi yang ada pada beberapa PNS dan PPPK

Gap keterampilan digital ini masih menjadi isu permasalahan internal dinas dalam upaya untuk percepatan transformasi digital di lingkungan organisasi, Ketimpangan keterampilan sebagian besar ada di *office* atau *computer operation*. Dugaan tersebut juga diperkuat juga dengan wawancara awal penulis dengan salah seorang pegawai ketika melakukan studi pra penelitian yang menuturkan hal berikut ,

*“...Literasi digital ASN masih belum merata, tidak semua ASN dan P3K dikantor mahir dalam mengakses digital, khususnya ASN yang senior ,untuk bisa mengakses digitalisasi pelayanan publik mungkin mereka masih sangat minim, ASN yang sudah berumur masih cukup banyak yang mengalami gagap teknologi atau kurangnya literasi tidak hanya disebabkan keterbatasan kemampuan personal tapi juga berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana maupun keinginan untuk mengupgrade kemampuan (Hasil wawancara, Juni 2022)”*

Berdasarkan wawancara awal tersebut telah menguatkan dugaan bahwa masih ada ASN di dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari yang terindikasi masih gagap teknologi dan kesulitan menggunakan aplikasi ataupun website untuk keperluan pelayanan publik, Literasi digital ASN terindikasi masih belum merata, Tidak semua ASN dan P3K dikantor mahir dalam mengakses digital, khususnya bagi kalangan ASN yang senior, ASN yang sudah berumur masih cukup banyak yang mengalami gagap teknologi karena minimnya literasi untuk bisa mengakses teknologi digitalisasi pelayanan publik.

Hal tersebut tidak hanya disebabkan karena keterbatasan kemampuan personal tetapi juga berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana maupun keinginan untuk

mengupgrade kemampuan. bisa dipastikan kurangnya literasi digital pada ASN diduga akan menghambat kinerja dan *public service* organisasi

Berangkat dari fenomena tentang masalah kesenjangan literasi digital ASN tersebut tentunya terdapat keganjilan dan kesenjangan antara harapan normatif dengan fakta empiris yang terjadi, sehingga memerlukan analisis yang lebih lanjut berbasis data agar permasalahannya dapat dikenali dan dipahami secara komprehensif, kemudian dapat diajukan solusi pemecahannya, untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua isu substantif yang menjadi fokus kajian peneliti yaitu (1) Mendeskripsikan tentang bagaimana literasi digital ASN dengan meninjau dari dimensi wawasan digital ASN, Keterampilan digital ASN, Perilaku digital ASN mengacu pada basis teori yang dikemukakan oleh (Law *et al*, 2018), (2) Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan publik dengan meninjau dari dimensi *customers*, kejelasan tata cara pelayanan, transparansi biaya. kepastian jadwal dan durasi pelayanan, penanganan keluhan mengacu pada basis teori yang dikemukakan oleh (Ratminto & Winarsih, 2010)

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. yaitu mendeskripsikan variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit-unit yang diteliti, tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel-variabel, informan penelitian ini berjumlah 7 orang yang ditentukan melalui *purposive sampling*, Prosedur pengolahan data melalui tahap (1) Editing, mengoreksi kembali kebenaran data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder, (2) Tabulasi data, memasukkan data –data yang telah dikumpulkan kedalam teks narative, tabel, diagram dll sesuai dengan peruntukkan masing-masing variabel yang diteliti beserta dimensi-dimensi analisisnya. (3) Interpretasi, yaitu menjelaskan data hasil tabulasi untuk selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisis data yang telah ditetapkan Data-data dalam penelitian ini di kumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, kemudian data-data tersebut baik yang bersifat primer maupun sekunder di analisis menggunakan teknik analisis data model interaktif (*interactive model*) menurut Miles dan Huberman (1992) dalam (Sugiyono, 2013) yang dilaksanakan dalam 3 alur yaitu; melakukan reduksi data (*data reduction*), menyajikan data (*data display*), dan membuat kesimpulan (*conclusions*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Literasi Digital Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Deskripsi empiris hasil penelitian tentang literasi digital ASN pada DPMPTSP Kota Kendari di tinjau berdasarkan 3 dimensi sub penyajian yaitu wawasan digital, keterampilan digital, dan perilaku digital.

#### 1. Wawasan Digital ASN

Wawasan digital yang dimaksud adalah wawasan serta pemahaman ASN pada DPMPTSP Kota Kendari perihal teknologi digital, tercantum keterkaitan serta konsekuensinya kepada kewajiban serta gunanya, dimana ASN dituntut mampu memahami dan merespon cepat digitalisasi untuk meningkatkan *public service*

Dalam wawancara penulis bersama informan Sekretaris Dinas ketika menanyakan tentang gambaran tingkat wawasan digital ASN dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari, informan menuturkan hal berikut ;

“...Mengenai wawasan digital ASN dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari, saya rasa relatif cukup baik walaupun belum ada hasil survei internal yang dapat menunjukkan angka secara kuantitatif tingkatannya, namun secara kualitatif kemampuan dasar di era digital untuk memberikan pelayanan publik saya rasa cukup dikuasai seperti kecakapan pribadi dalam memakai internet, memakai media sosial, serta keahlian mencari, memilah serta memilah konten yang positif, dan keahlian menggarap serta membuat data/ informasi untuk memberikan pelayanan publik sudah cukup baik..(Hasil wawancara; November 2022)

Berdasarkan penuturan informan tersebut terlihat bahwa belum terdapat hasil survei internal yang dapat menunjukkan angka secara kuantitatif ataupun nilai indeks yang menggambarkan tingkatan wawasan digital ASN dilingkungan DPMPTSP Kendari, Akan tetapi untuk kemampuan dasar dalam memberikan pelayanan publik ASN dianggap telah berada pada kondisi yang relatif cukup baik, seperti kecakapan pribadi dalam memakai internet, memakai media sosial, serta keahlian mencari, memilah serta memilah konten yang positif, dan keahlian menggarap serta membuat data/ informasi untuk keperluan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Masih terdapat permasalahan kesenjangan wawasan digital bagi masing-masing ASN di internal organisasi DPMPTSP Kendari, karena tidak semua ASN berlatar belakang pendidikan IT maupun memiliki standar kompetensi TIK, ini menunjukkan pula literasi digital di kalangan birokrat DPMPTSP Kota Kendari belum merata, informan menspesifikan secara khusus bagi ASN senior yang sudah berumur mengalami gagap teknologi atau kurangnya literasi.

Masih terdapat gap wawasan digital di internal organisasi di berbagai bidang, jabatan, posisi yang ada pada DPMPTSP Kendari ketimpangan wawasan digital sebagian besar berada pada *back office* atau *computer operation di kantor tersebut*, secara general ASN yang sudah berumur masih cukup banyak yang mengalami gelagapan teknologi atau kurangnya literasi digital yang tidak hanya disebabkan keterbatasan kemampuan personal tapi juga berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana operasional yang dimiliki maupun keinginan untuk mengupgrade kemampuan.

Hal tersebut pula terkonfirmasi dari hasil observasi yang dilakukan penulis ketika mengamati beberapa ASN senior yang sering menyuruh atau mendelegasikan tugas kepada ASN junior untuk menggunakan fitur keras serta fitur lunak yang dipakai buat mendukung kegiatan operasional di kantor (Hasil observasi, November 2022)

Namun beberapa fakta juga terungkap bahwa wawasan digital ASN sedang diupayakan berada pada jalur *on the track* atau mencapai kondisi ideal yang dibutuhkan dengan berbagai pelatihan –pelatihan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di kantor agar ASN dapat memahami fitur keras serta fitur lunak yang biasa dipakai buat mendukung kegiatan operasional di kantor, kemudian memahami istilah- istilah dasar dalam eksploitasi teknologi digital untuk keperluan pelayanan publik, kemudian melakukan pencarian data dan informasi yang relevan untuk keperluan pelayanan publik, serta mempunyai pengetahuan mengenai konsep serta sasaran organisasi di aspek teknologi digital serta relevansinya dengan kewajiban serta guna ASN pada masing-masing unit kerja di kantor tersebut.

## 2. Keterampilan Digital ASN

Keterampilan Digital ASN yang dimaksud adalah kemampuan ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari dalam menggunakan teknologi digital selaku penyangga kegiatan operasional di kantor, banyak pengukuran mengenai keterampilan digital ASN namun pada umumnya yang sering terlihat adalah keterampilan digital ASN dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi seperti surat elektronik (*email*), *Microsoft Office*, *Instant Messaging*, serta mengoperasikan aplikasi penunjang pelayanan publik yang digunakan oleh instansi tersebut.

Ketika penulis mengkonfirmasi kepada informan sekretaris dinas menanyakan seputar gambaran keterampilan digital ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari secara general diperoleh penuturan berikut:

“...Menurut saya ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari telah cukup memiliki keterampilan dalam menggunakan perangkat perangkat digital penunjang pelayanan

publik di kantor, keahlian melaksanakan dan menggunakan fitur aplikasi buat komunikasi dalam bagan mendukung kegiatan operasional mereka., (Hasil wawancara; November 2022)”

Secara general ASN dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari telah cukup memiliki keterampilan – keterampilan dasar digital khususnya ketika mengoperasikan *hardware* dan *software* digital penunjang pelayanan publik di kantor tersebut.

Pemetaan gambaran secara umum keterampilan digital yang dimiliki oleh ASN tersebut juga tidak dapat dipungkiri masih diwarnai dengan beberapa permasalahan seputar kesenjangan keterampilan digital dan kecakapan ASN untuk merespon digitalisasi secara produktif di sektor pemerintahan dan pelayanan publik , untuk meminimalisir gap tersebut sejumlah ASN telah diberikan pelatihan untuk menunjang keterampilan digital seperti pelatihan pemanfaatan sejumlah website dan/atau aplikasi pelayanan publik khususnya disektor perizinan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Kendari, kontennya ialah melatih ASN mulai dari proses untuk memberikan pelayanan maupun untuk merespon pengajuan aduan atas kualitas pelayanan publik yang tidak sesuai harapan.

Mengingat karena tidak semua ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari berlatar belakang pendidikan IT, paling tidak keahlian buat berbicara dan keahlian mengakses serta mengolah data/informasi yang relevan dengan kebutuhan ASN khususnya dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat di klaim telah berada pada posisi yang *on the track* dan di lakukan pembenahan secara terus menerus.

Fakta-fakta lainnya yang tercatat oleh peneliti mengenai gambaran keterampilan digital ASN DPMPTSP Kendari juga terkonfirmasi dari penjelasan informan petugas front office yang mengungkapkan bahwa kesenjangan akan keterampilan digital di berbagai bidang ,jabatan, posisi yang ada pada DPMPTSP Kendari masih ada, ketimpangan keterampilan digital tersebut sebagian besar menurut informan berada pada wilayah kerja *back office* atau *computer operation di kantor tersebut*, secara general ASN yang sudah berumur masih cukup banyak yang mengalami gagap teknologi atau kurangnya literasi digital yang tidak hanya disebabkan keterbatasan kemampuan personal tapi juga berkaitan dengan minimnya fasilitas operasional yang dimiliki maupun keinginan untuk mengupgrade kemampuan.

Penulis berkesimpulan bahwa keterampilan digital ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari dalam kategori relatif cukup baik, walaupun masih ada masalah

kesenjangan keterampilan digital dan kecakapan ASN untuk merespon digitalisasi secara produktif khususnya bagi kalangan ASN senior, namun secara general ASN telah memiliki keterampilan dasar digital untuk mengoperasikan teknologi digital dalam rangka menunjang aktivitas kerja di kantor

### 3. Perilaku Digital ASN

Perilaku digital ASN yang dimaksud adalah pemahaman ASN DPMPTSP Kota Kendari dalam menggunakan teknologi digital dengan cara bertanggung jawab serta bijak, dimensi ini yang membimbing gimana pengetahuan serta keahlian digital ASN dipakai. Kala seorang ASN ketahui ataupun mengerti dalam memakai suatu teknologi, hingga ASN itu terus menjadi yakin terhadap dirinya dalam memanfaatkan media digital sebagai penunjang aktivitas kerja

Telah ada upaya dari unsur pimpinan dinas untuk mendisiplinkan ASN dalam menggunakan perangkat –perangkat digital agar mempunyai pemahaman hal resiko eksplorasi teknologi digital serta keahlian buat mengendalikannya, selaku eksekutif abdi khalayak ASN dipusatkan untuk memperlihatkan netralitas, membuktikan kreatifitas serta mengiklankan keterbukaan aktivitas pemerintahan

Perilaku digital merupakan tanggung jawab masing-masing individu ASN , *public ethics* secara normatif dari seorang ASN mesti mengerti serta menjajaki peraturan yang legal di ruang digital dan mencermati gimana memakai alat digital dengan bahasa yang bagus, membagikan konten yang baik , menunjukkan kreatifitas dan mempromosikan transparansi kegiatan pemerintahan DPMPTSP Kota Kendari.

Menurut informasi yang diterima peneliti harapan –harapan normatif cukup di taati oleh ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari karena belum terdapat temuan perilaku menyimpang ataupun tindakan kriminal yang dilakukan oleh pada ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari dalam memanfaatkan teknologi digital, telah terdapat aturan yang mengatur tentang perilaku digital ASN dilingkungan DPMPTSP yaitu berupa bimbingan kegiatan serta pemakaian media sosial untuk pegawai yang di representasikan dalam bentuk surat edaran yang dikeluarkan oleh kepala dinas

Penulis berkesimpulan bahwa dari aspek perilaku digital , literasi digital ASN pada DPMPTSP Kota Kendari dalam kondisi relatif cukup baik, dari sisi pegawai telah mempunyai pemahaman hal resiko eksploitasi teknologi digital serta keahlian buat mengendalikannya, Menguasai efek etis dalam berbicara lewat teknologi digital yang dibuktikan dengan belum ada kasus yang menjerat pegawai di lingkungan DPMPTSP



terkait permasalahan melanggar kode etik dalam menggunakan perangkat digital , sementara dari sisi organisasi sendiri telah terdapat terobosan untuk mengatur tentang perilaku digital ASN berupa panduan aktivitas dan etika penggunaan media sosial bagi pegawai dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari

Untuk mempermudah memahami tentang deskripsi empiris hasil penelitian tentang literasi digital ASN pada DPMPTSP Kota Kendari dari aspek wawasan digital, keterampilan digital, dan perilaku digital penulis menyederhanakannya dalam bentuk hasil observasi kompetensi-kompetensi literasi digital ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari berikut;

**Tabel 4.7 Bentuk-Bentuk Literasi Digital ASN di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari**

Dimensi	Bentuk Kompetensi Literasi Digital ASN	Kategori
<b>Wawasan Digital</b>	1. Mengetahui perangkat keras dan perangkat lunak yang umum digunakan untuk menunjang aktivitas kerja di kantor	Cukup Baik
	2. Mengetahui istilah-istilah dasar dalam pemanfaatan teknologi digital untuk menunjang aktivitas kerja di kantor	Cukup Baik
	3. Mampu melakukan pencarian data , informasi , konten digital lainnya melalui search engine yang relevan kebutuhan pelayanan publik	Cukup Baik
	4. Memiliki wawasan tentang perkembangan teknologi digital untuk efektivitas layanan publik di kantor	Cukup Baik
	5. Memiliki wawasan etika dalam berinternet dan relevansinya dengan tugas dan fungsi unit kerja	Cukup Baik
<b>Keterampilan Digital</b>	1. Terampil dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi seperti surat elektronik ( <i>email</i> ), <i>Microsoft Office</i> , <i>Instant Messaging</i> , serta mengoperasikan aplikasi/media sosial penunjang pelayanan publik	Cukup Baik
	2. Melakukan pencarian data , informasi, konten digital yang relevan untuk kebutuhan pelayanan publik	Cukup Baik
	3. Memanfaatkan perangkat digital di kantor untuk melaksanakan tugas dan fungsi unit kerja masing-masing	Cukup Baik
	4. Pengoperasian perangkat keras ( <i>PC, Handphone</i> , atau <i>Tablet</i> ) dan perangkat lunak (aplikasi dan internet secara umum)	Cukup Baik
	5. Berinteraksi, membagikan ( <i>share</i> ), berpartisipasi, berkolaborasi melalui teknologi digital untuk memberikan pelayanan publik	Cukup Baik
<b>Perilaku Digital</b>	1. Memiliki kesadaran mengenai risiko pemanfaatan teknologi digital dan kemampuan untuk mengendalikannya	Cukup Baik
	2. Memperhatikan etika dan regulasi dalam berinternet khususnya untuk keperluan pemberian layanan publik	Cukup Baik
	3. Menjaga etika dalam bermedia sosial bagi para ASN	Cukup Baik
	4. Mengikuti panduan aktivitas /etika penggunaan media sosial bagi pegawai dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari	Cukup Baik
	5. Memanfaatkan teknologi untuk mengambil keputusan kebijakan publik	Cukup Baik

Bentuk literasi digital dengan berbagai komponen kompetensi dari segi wawasan digital, keterampilan digital, perilaku digital sebagaimana di jelaskan pada tabel tersebut secara general telah berada dalam kategori yang cukup baik, maknanya ialah individu ASN pada DPMPTSP Kota Kendari yang mempunyai wawasan terpaut pemakaian digital, hendak namun kurang ahli ataupun lancar dalam mengoperasionalisasikan perlengkapan digital. Orang ini pula membutuhkan terdapatnya pembimbing serta penataran pembibitan literasi digital, kemudian ASN yang mempunyai wawasan dan ahli dalam pemakaian digital buat kebutuhannya sehari-hari, hendak namun sedang terdapat sebagian kekeliruan dalam pelaksanaannya buat kebutuhan pemberian layanan khalayak ataupun dalam melaksanakan kewajiban sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai public services

## **B. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari**

Deskripsi empiris terkait dengan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari di jelaskan dalam 5 sub pembahasan yaitu sebagai berikut ;

### **1. Customers**

Dimensi *customers* yang di maksud adalah melayani urusan publik dari instansi DPMPTSP Kota Kendari sebagai penyelenggara jasa pelayanan publik harus dapat menunjukkan sikap berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Mengelaborasi secara lebih mendalam dimensi ini sesuai fakta dan temuan dilapangan melalui hasil pengamatan, wawancara dengan para informan penelitian serta dokumentasi terungkap bahwa kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari ditinjau dari dimensi *customers* relatif cukup baik, sebagian pegawai sudah menunjukkan sikap keramahan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan dengan menciptakan iklim pelayanan ,membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), pegawai telah di ikat dengan aturan janji pelayanan ,maklumat pelayanan dan pakta integritas yang masing-masing di tanda tangani oleh masing-masing pegawai, sehingga tidak ada pegawai yang melakukan tindakan diluar ketentuan yang berlaku, namun tidak dapat di pungkiri juga bahwa masih ada pula pegawai yang belum menunjukkan sikap atau memberi perlakuan sesuai kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat.

### **2. Kejelasan Tatacara Pelayanan**

Kejelasan tatacara pelayanan dimaksud adalah kejelasan mengenai susunan cara ataupun aturan kegiatan yang berhubungan satu serupa lain, alhasil membuktikan terdapatnya jenjang dengan cara nyata serta tentu dan metode– metode yang wajib di

tempuh dalam bagan penanganan suatu urusan layanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari dari dimensi kejelasan tatacara pelayanan telah berjalan dengan cukup baik, sebab pihak dinas telah menyusun dan membakukan standar pelayanan publik (SPP) dan standar operasional prosedur (SOP) pada berbagai jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilayani. , Dokumen SOP dan SPP tersebut berisikan serangkaian instruksi tertulis mengenai berbagai proses pelayanan penyelenggaraan administrasi perizinan , bagaimana alur bagan uraian proses pekerjaan, persyaratan, waktu penyelesaian, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam pelayanan tersebut , masyarakat pula dapat mengunduh dokumen tersebut di website resmi *ptsp.kendarikota.go.id* sesuai keperluan perizinan yang hendak diurus, maupun melalui flayer yang telah dicetak, atau konsultasi langsung ke kantor dan konsultasi online melalui kanal yang disediakan.

Namun prosedur pelayanan masih memerlukan sosialisasi secara lebih luas kepada masyarakat utamanya masyarakat menginginkan dibuatkan adanya tutorial untuk mendaftar perizinan melalui OSS berbasis resiko maupun aplikasi sicantik cloud agar memudahkan masyarakat dalam mengoperatori aplikasi tersebut serta memberikan panduan dan perhatian serius bagi masyarakat yang gagap terhadap penggunaan teknologi, masyarakat usia lanjut, dan penyandang disabilitas.

### 3. Transparansi Biaya

Dimensi berikutnya ialah transparansi biaya, dimensi ini dimaksudkan membahas tentang adanya pemberian informasi yang terbuka dan serinci mungkin kepada masyarakat terhadap biaya-biaya pelayanan berdasarkan jenis perizinan yang hendak di urus

Di konfirmasi dari data sekunder pendukung , berdasarkan jenis pelayanannya DPMPTSP Kota Kendari hampir semua rata –rata pelayanan gratis tidak di pungut biaya hanya saja ada 1 jenis pelayanan yang memiliki tarif biaya pelayanan tersendiri yaitu pada jenis pelayanan izin tempat usaha minuman beralkohol ,karna biayanya telah diatur Berdasarkan Perda No 3 Tahun Biaya persampahan dan kebersihan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Kendari Tentang Retribusi Jasa Umum No: 2 Tahun 2012 sehingga tidak ada biaya tambahan maupun pungutan-pungutan yang harus dibayar oleh masyarakat selain jumlah yang tertera pada slip pembayaran Bank terkait. Berikut adalah besaran tarif retribusi palayanan persampahan dan dan kebersihan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kendari Tentang Retribusi Jasa Umum No: 2 Tahun 2012 yang ada pada DPMPTSP Kota Kendari

Besarnya nominal yang harus dibayar secara tranpran tercantum dalam formulir pendaftaran perizinan dan *standing banner* yang di pajang, Selain itu untuk transaksi pembayarannya tidak melalui pegawai yang bertugas melainkan di bayar secara langsung di Bank Sultra (Berada Di Ruang Pelayanan) kantor, biaya yang di bayar sudah sesuai dengan yang tertera di slip penyetoran tidak ada lagi biaya tambahan maupun pungutan-pungutan lainnya .

Menariknya ialah terdapat beberapa keterangan berbeda dari informan masyarakat lainnya yang menemukan bahwa masih terdapat praktek maladministrasi dilakukan oleh oknum ASN di DPMPTSP Kendari yang melakukan dugaan permintaan imbalan barang, uang, dan jasa (pungutan liar) pada sejumlah pengurusan layanan perizinan, Berikut penuturan selengkapnya

“...Walaupun pengurusan perizinan disini gratiss, namun fakta-fakta dilapangan itu masih ada terjadi praktek pungutan –pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa oknum ASN ataupun pegawai honorer, masyarakat juga cenderung abai dan bahkan seringkali memaklumi perbuatan pungli tersebut dengan berbagai macam alasan dan pertimbangan agar urusannya dipermudah dan cepat selesai supaya berkasnya cepat di ACC dan tidak terjadi penundaan berlarut-larut (Wawancara, November 2022)..”

Keterangan diatas terkonfirmasi pula dengan adanya keterangan penguat dari informan masyarakat lainnya yang menuturkan hal berikut ;

“...Tak sedikit praktik pungli terjadi dalam pelayanan perizinan, Pelayanan yang seharusnya gratis, menjadi berbayar dengan berbagai macam alasan. Alasannya sebagian besar dikarenakan agar urusan perizinanya lebih cepat terbit karena berkas-berkas pemohon di kantor sangat banyak, sehingga menjadi celah bagi pelaksana layanan untuk memungut biaya, namun di sisi lain masyarakat juga dengan sengaja memberi uang kepada pelaksana layanan sebagai ucapan terimakasih. (Wawancara, November 2022)..”

Seringkali didapati bahwa masyarakat memaklumi pungli dengan alasan "kasihan" dan "tidak mau ribet". Bahkan yang lebih parah masyarakat (pengguna layanan) malah dengan sadar dan sengaja memberikan uang sebagai bentuk imbalan kepada pelaksana layanan agar pelayanannya di DPMPTSP Kendari dapat dipercepat dan dipermudah. Tentunya hal tersebut tidak dapat dibenarkan dengan alasan apapun. Kebiasaan masyarakat yang "baik" dan "pemaaf" inilah yang menjadikan pungli tumbuh subur dalam pelayanan publik. Kebiasaan masyarakat tersebut tak jarang dimanfaatkan oleh oknum pegawai yang nakal.

Ada berbagai alasan sekiranya praktik pungli tersebut masih terjadi dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP Kendari yaitu pertama, kurangnya pemahaman masyarakat bahwa pungli adalah maladministrasi, Kedua, budaya masyarakat yang mudah memaafkan dan mengikhhlaskan yang cukup besar. Ketiga, tidak adanya keberanian

masyarakat dalam melaporkan apabila adanya perbuatan pungli. Keempat, masih terdapat masyarakat yang membutuhkan pungli. Dalam artian cukup membayar pungli, masyarakat tersebut mendapatkan kemudahan dalam layanan pengurusan perizinan, disisi lain pengawasan internal organisasi dan eksternal dari cyber pungli masih belum optimal melaksanakan tugasnya untuk memberantas praktik mal administrasi tersebut

Sehingga penulis berkesimpulan bahwa dari tinjauan dimensi transparansi biaya, pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari telah berjalan dengan relatif cukup baik, sebab telah terdapat pemberian informasi yang terbuka dan serinci mungkin kepada masyarakat terhadap biaya-biaya pelayanan berdasarkan jenis perizinan yang hendak diurus masyarakat, akan tetapi masih terdapat praktek maladministrasi dilakukan oleh oknum pegawai yang melakukan dugaan permintaan imbalan barang, uang, dan jasa (pungutan liar) pada sejumlah jenis pengurusan layanan perizinan.

#### **4. Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan**

Dimensi selanjutnya adalah kepastian jadwal dan durasi pelayanan, dimensi ini di fokuskan untuk mendeskripsikan jangka waktu penyelesaian pelayanan publik DPMPTSP Kota Kendari mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan, semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepercayaan publik akan pelayanan yang diberikan.

Dari segi kepastian jadwal dan durasi pelayanan di DPMPTSP Kota Kendari berdasarkan analisa penulis telah berjalan dengan relatif cukup baik, hal ini dikarenakan masyarakat yang mengurus pelayanan perizinan telah memperoleh jaminan jangka waktu penyelesaian pelayanan mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanannya, Berdasarkan data yang diperoleh jangka waktu penyelesaian pengurusan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanannya tergantung dari jenis pelayanan perizinan yang di ajukan, waktu terlama penyelesaian pelayanan adalah selama 30 hari (30 x 7 jam pelayanan) dan paling cepat adalah 1 hari (1 x 7 jam pelayanan), kepastian waktu penyelesaian pelayanan /tahap penerbitan izin relatif cepat jika tidak ditemukan permasalahan kelengkapan berkas-berkas pemohon, , jaringan internet kantor yang stabil serta kemampuan pegawai dalam manajemen dan merespon layanan informasi dan pengaduan masyarakat.

#### **5. Penanganan Keluhan**

Pelayanan publik yang baik sebisa mungkin menghindarkan terbentuknya keluhan. Namun bila timbul keluhan, maka harus didesain sesuatu metode yang bisa membenarkan kalau keluhan itu ditangani dengan cara efisien alhasil kasus yang terdapat bisa lekas dituntaskan dengan baik. DPMPTSP Kendari tentunya dituntut untuk

tetap memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Substansi kegiatan pelayanan tentunya diharapkan tetap berjalan seperti harapan normatif pada umumnya yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan cepat tanggap dalam merespon pengaduan dan kebutuhan untuk memperoleh layanan informasi.

DPMPTSP Kendari mempunyai banyak kanal selaku tempat warga guna mendapatkan layanan data serta melaksanakan aduan, Lewat inovasi itu ASN yang bekerja dalam memberi pelayanan publik di tekankan untuk merespon maksimal tuntas standar 3 hari kegiatan, Pada prinsipnya layanan publik ini di kelola dalam upaya agar mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi dan yang akan menyampaikan pengaduannya di DPMPTSP Kota Kendari

Tetapi penggunaan bermacam kanal buat mensupport penerapan e- gov itu belum diimbangi dengan sosialisasi serta bimbingan pada warga mengenai terdapatnya alih bentuk eksploitasi jasa berplatform online guna mengurangi tatap muka langsung serta keramaian pemohon di kantor pelayanan DPMPTSP Kota Kendari, karna tampak jelas dari hasil observasi penulis yang sedang senantiasa bertamu di kantor yang kala penulis verifikasi mereka tidak menguasai tentang sistem pelayanan informasi dan pengaduan lewat daring (Hasil Observasi, November 2021)

Penulis menilai efektivitas bermacam alat komunikasi layanan informasi serta aduan warga DPMPTSP yang sebagian kanal tidak dipakai maksimum kala penulis mencoba no ataupun email yang diadakan guna menanggapi persoalan hasilnya sedikit mengecewakan sebab responnya amat lelet serta pula tidak menjawab, alat komunikasi yang beraneka ragam ini pastinya diharapkan bisa memudahkan warga dalam mengurus keperluannya supaya tidak butuh ke kantor (Hasil Observasi, November 2021).

Berdasarkan dimensi penanganan keluhan menurut analisa penulis dalam kondisi relatif cukup baik karena telah terdapat kanal akses layanan informasi dan pengaduan yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat, pelaku usaha dan *stakeholder* berkepentingan yaitu melalui melalui kotak saran, pengaduan langsung melalui surat, melalui website resmi dinas, melalui span lapor, melalui email, pesan sms, aplikasi *e- humas* dan juga melalui grup *whatsapp* tanya PTSP untuk mendapatkan informasi dan pengaduan yang lebih interaktif.

Akan tetapi berbagai sarana komunikasi layanan informasi dan pengaduan masyarakat DPMPTSP beberapa kanal tidak dipergunakan sebaik mungkin, begitupun penanganan keluhan secara tatap muka juga masih terjadi penundaan berlarut penyelasain keluhan-

keluhan masyarakat, hal ini terkonfirmasi dari hasil wawancara penulis dengan informan Bapak Sulimin (39 tahun) berikut ;

“...Menurut saya penanganan keluhan secara langsung disini masih harus dibenahi , karena sering terjadi penundaan berlarut penyelasain keluhan-keluhan masyarakat , contohnya ketika saya melakukan pengurusan itu kita bertemu dengan pegawai yang berbeda ada pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik dan juga tidak ,beberapa kali mengurus saya seperti di beri kebingungan karna pegawai nya menyuruh ketemu pegawai atas nama ini , tapi setiap di hubungi yang bersangkutan susah sekali buat di temui dan dihubungi ,besoknya saya datang lagi tapi begitu terus arahnya pegawai ketemu pegawai atas nama ini .dan anehnya setiap saya datang alasannya pegawai atas nama tersebut selalu tidak ada di tempat ,terus diarahkan ke instansi lain lagi untuk mengurus administrasi persyaratan (Wawancara, November 2022)..”

Penangan keluhan secara tatap muka dinilai masih terjadi penundaan berlarut (*undue delay* ), kemudian belum memberikan kemudahan kepada pengguna layanan,masyarakat masih harus tetap datang ke instansi karena sistem layanan pengaduan secara online yang kurang responsive.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut ; (1) Literasi digital ASN pada DPMPTSP Kota Kendari dari aspek wawasan digital, keterampilan digital dan perilaku digital dalam kondisi yang relatif cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan literasi digital di internal organisasi di berbagai bidang ,jabatan, posisi yang ada, Gap tersebut sebagian besar berada pada back office atau computer operation , kurangnya literasi digital tidak hanya disebabkan keterbatasan kemampuan personal ASN tapi juga berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki pegawai maupun keinginan untuk mengupgrade kemampuan; (2) Kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari dari aspek costumer relatif cukup baik melayani urusan publik dengan menunjukkan sikap berempati dengan masyarakat, dari aspek kejelasan tatacara pelayanan relatif cukup baik didesain sesederhana mungkin dan telah dikomunikasikan kepada masyarakat, dari aspek transparansi relatif cukup baik dalam memberikan informasi terhadap biaya-biaya pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang hendak di urus masyarakat, dari aspek kepastian jadwal dan durasi pelayanan relatif cukup baik memberikan jaminan jangka waktu penyelesaian pelayanan, dari aspek penanganan keluhan belum baik karena masih terjadi penundaan berlarut penyelasain keluhan-keluhan masyarakat.

## REFERENSI

Arrochmah, N. P., & Nasionalita, K. (2020) Kesenjangan Digital Antara Generasi X Dan Y Di Pemerintah Provinsi DKI, *Diakom: Jurnal Media dan Komunikasi* 3(1),26-39

- Firmansyah, A. (2021). Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah. *Civil Service Journal*, 15(2 November), 33-42.
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131-137.
- Japelidi.2019. Pemetaan literasi digital masyarakat Indonesia 2019. Paper dipresentasikan pada Seminar Nasional Seminar Nasional Literasi Digital Dalam Membangun Perdamaian dan Peradaban Dunia oleh ComTC UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia
- Kemendibud .2017. *Materi Pendukung Literasi Digital*. Jakarta : Kemendikbud
- Kementerian Komunikasi dan Informatika , Siberkreasi, & Deloitte. 2020. *Roadmap literasi digital 2021-2024*. Jakarta: Kominfo, Siberkreasi, & Deloitte
- Kurnia, N. & Wijayanto, X. A. 2020. *Kolaborasi Sebagai Kunci: Membumikan Kompetensi Literasi Digital Yogyakarta: Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Departemen Ilmu Komunikasi*, Universitas Gadjah Mada.
- Kusumastuti, dkk. 2021. *Etis Bermedia Digital*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika
- Law, N., Woo, D. ., de la Torre, J., & Wong, G. (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. In *UNESCO Institute for Statistics (UIS/2018/ICT/IP/51)*.
- Monggilo , Zainuddin Muda dkk .2021. *Modul Cakap Bermedia Digital*. Jakarta : Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika
- Monggilo, Zainuddin M.Z. & Kurnia, Novi. 2021.*Modul Cakap Bermedia Digital*, Jakarta : Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika
- Pariq,Said (2021) Penguatan Peran Widyaiswara Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Menuju Konsep *Smart ASN 4.0*. *Jurnal Prajaiswara* 2 (2) , 285-295
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 38 tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara
- Permadi, D., 2018. *Menyongsong Kewirausahaan Digital Indonesia*. Yogyakarta : UGM PRESS.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rumata, V. M., & Nugraha, D. A. (2020). Rendahnya tingkat perilaku digital ASN kementerian kominfo: Survei literasi digital pada instansi pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi*, 4(2), 467-484.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta