



Kompetensi Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik

(Studi pada Pemerintah Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik)

Miskan^{1*}, Denny Iswanto¹, Devina Elani Putri Zohandy¹, Wahyu Siti Sholikhah¹

¹Universitas Wijaya Putra

miskan@uwp.ac.id, dennyiswanto@uwp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa dan bagaimana kompetensi tersebut berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Literasi digital dianggap sebagai kemampuan yang sangat penting dalam era digitalisasi ini, di mana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi kunci dalam penyelenggaraan administrasi yang efisien dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus di beberapa desa yang telah menerapkan sistem informasi desa. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah desa, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa yang memiliki kompetensi literasi digital yang baik mampu mengelola administrasi dengan lebih efektif, menyediakan layanan yang lebih responsif, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa. Namun, penelitian ini juga menemukan berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur TIK, kurangnya pelatihan yang memadai, dan resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa melalui program pelatihan berkelanjutan, penyediaan infrastruktur yang memadai, serta dukungan kebijakan yang mendorong inovasi dan transformasi digital. Dengan demikian, peningkatan literasi digital aparatur pemerintah desa diharapkan dapat berkontribusi signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Kata Kunci: literasi digital, aparatur pemerintah desa, pelayanan publik, transformasi digital

Abstract

This study aims to analyze the digital literacy competency of village government officials and how this competency contributes to improving the quality of public services. Digital literacy is considered a very important skill in this digitalization era, where the use of information and communication technology (ICT) is key to efficient and transparent administration. The research method used is qualitative with a case study approach in several villages that have implemented a village information system. Data were collected through in-depth interviews with village government officials, direct observation, and analysis of related documents. The results of the study indicate that village government officials who have good digital literacy competency are able to manage administration more effectively, provide more responsive services, and increase community participation in the village development process. However, this study also found various challenges faced, such as limited ICT infrastructure, lack of adequate training, and resistance to change. Therefore, more intensive efforts are needed to improve the digital literacy competency of village government officials through ongoing training programs, provision of adequate infrastructure, and policy support that encourages innovation and digital transformation. Thus, improving the digital literacy of village government officials is expected to contribute significantly to realizing better and quality public services.

Keywords: digital literacy, village government apparatus, public services, digital transformation



Corresponding Author
Nama :Miskan
Email : miskan@uwp.ac.id

This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Copyright (c) 2024 by the Authors

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan digitalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat (Iswanto, 2022). Dalam konteks pemerintahan desa, literasi digital aparatur pemerintah desa menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung tercapainya tujuan tersebut.

Literasi digital bukan hanya sekadar kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman tentang cara mengelola informasi, komunikasi yang efektif, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah (Lestari et al., 2021). Aparatur pemerintah desa yang memiliki kompetensi literasi digital yang baik dapat memanfaatkan TIK untuk meningkatkan kinerja administratif, memperbaiki proses pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan literasi digital di Indonesia, pemerintah telah mengembangkan *Road Map* Literasi Digital 2020 – 2024 (Niyu & Gerungan, 2022). *Road map* ini membentuk kerangka kerja yang digunakan untuk merancang program dan kurikulum Gerakan Nasional Literasi Digital (GNLD) 2020 – 2024. GNLD bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di berbagai kalangan masyarakat, termasuk aparatur pemerintah desa, melalui program-program edukasi dan pelatihan yang komprehensif.

Menurut Kominfo, literasi digital terdiri dari empat pilar utama, yaitu etika digital, budaya digital, keterampilan digital, dan keamanan digital (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020). Etika digital mencakup pemahaman tentang perilaku yang tepat dan bertanggung jawab dalam penggunaan teknologi. Budaya digital mengacu pada kemampuan untuk memahami dan berpartisipasi dalam budaya digital yang berkembang. Keterampilan digital mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital. Keamanan digital melibatkan pemahaman tentang cara melindungi data pribadi dan menjaga keamanan informasi.

Namun, meskipun pentingnya literasi digital telah diakui, implementasinya di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak desa yang masih mengalami keterbatasan infrastruktur TIK, kurangnya akses terhadap pelatihan yang memadai, serta resistensi terhadap perubahan dari para aparatur yang mungkin belum sepenuhnya memahami manfaat teknologi



digital (Iswanto, 2021). Hal ini mengakibatkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini dilakukan di Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Desa Kepatihan dipilih dikarenakan adanya tuntutan dari pemerintah Kabupaten Gresik dalam menyelenggarakan transformasi digital pelayanan desa melalui Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan (SIAP) Desa. Kurangnya kompetensi SDM aparatur desa dalam literasi digital menjadi urgensi dimana arah pembangunan desa Kepatihan adalah peningkatan pelayanan publik melalui pemanfaatan TI dengan adanya SIAP desa tersebut. permasalahan yang dihadapi adalah desa yang telah aktif menggunakan website desa belum dapat mengelola dengan baik dan belum adanya informasi dan data-data desa yang dapat diakses masyarakat luas untuk kebutuhan pertanggungjawaban, transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa dan bagaimana kompetensi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi literasi digital aparatur pemerintah desa, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kompetensi tersebut, sehingga pelayanan publik di tingkat desa dapat ditingkatkan secara signifikan. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi literasi digital aparatur pemerintah desa, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kompetensi tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti serta mengungkapkan makna dari pengalaman yang dialami oleh informan (Moleong, 2017). Dengan desain kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendetail tentang kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Kepatihan, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik. Lokasi ini dipilih karena desa tersebut telah mulai menerapkan sistem informasi desa sebagai bagian dari upaya transformasi digital. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur pemerintah desa yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam dari individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait topik penelitian.



Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan untuk menggali informasi terkait kompetensi literasi digital, pengalaman dalam menggunakan teknologi, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Observasi langsung dilakukan untuk melihat secara nyata bagaimana aparatur desa menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari, sehingga peneliti dapat memahami konteks penggunaan teknologi dan mengidentifikasi praktik-praktik yang relevan. Selain itu, analisis dokumen terkait, seperti kebijakan desa, laporan kegiatan, dan dokumen teknis sistem informasi desa, digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Miles, Huberman Saldana. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi data dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan meningkatkan kompetensi literasi digital aparatur pemerintah desa untuk peningkatan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini dianalisis menggunakan konsep literasi digital dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, dengan memperhatikan indikator atau pilar literasi digital yang meliputi keterampilan digital (*digital skills*), budaya digital (*digital culture*), etika digital (*digital ethics*), dan keamanan digital (*digital safety*).

1. Keterampilan Digital (*Digital Skills*)

Keterampilan digital merupakan salah satu pilar penting dalam literasi digital yang mencakup kemampuan individu untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif. Dalam konteks aparatur pemerintah desa, keterampilan digital tidak hanya melibatkan kemampuan dasar dalam menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga mencakup pemahaman dan penerapan teknologi dalam konteks administratif dan pelayanan publik. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kaur Perencanaan Pemdes Kepatihan sebagai berikut:

“Kami (Aparatur Pemerintah Desa) memiliki kemampuan dasar agar dapat menunjang operasional pelayanan apalagi saat ini mulai dari sejak penerapan undang-undang desa itu yang mengharuskan memiliki punya kompetensi tersebut”

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa aparatur pemerintah desa di Kepatihan mengakui pentingnya keterampilan digital sebagai bagian dari kompetensi yang diperlukan dalam menjalankan tugas administratif dan pelayanan publik. Kemampuan dasar dalam teknologi, seperti penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak, dianggap penting untuk mendukung



operasional pelayanan yang lebih baik. Selain itu, pernyataan ini juga mencerminkan kebutuhan akan keterampilan digital sebagai respon terhadap penerapan undang-undang desa yang mengharuskan aparatur desa untuk memiliki kompetensi tersebut.

Untuk meningkatkan kompetensi sumber daya aparatur pemerintah desa, berbagai pelatihan telah dilaksanakan, sebagaimana diungkapkan oleh Kasi Pelayanan Pemdes Kapatihan sebagai berikut:

“Untuk pelatihan memang kita terbatas, Mas, karena pelatihan ini berada di bawah dinas Kominfo. Untuk tahun ini, pelatihan belum dilaksanakan, sementara tahun lalu ada sekitar dua kali pelatihan tingkat kecamatan. Pelatihan tersebut diadakan pada akhir tahun, sekitar bulan September. Dalam penilaian pelatihan, pihak dinas Kominfo melihat keaktifan web setiap desa dan memilih desa yang dianggap kurang aktif untuk diberikan pelatihan dan pemahaman lebih lanjut”.

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa terdapat keterbatasan dalam pelaksanaan pelatihan untuk aparatur pemerintah desa, yang diselenggarakan oleh dinas Kominfo. Meskipun pelatihan untuk tahun ini belum dilakukan, pada tahun lalu terdapat dua kali pelatihan tingkat kecamatan yang diadakan pada akhir tahun. Pelatihan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dengan mempertimbangkan keaktifan web setiap desa. Desa yang dianggap kurang aktif dalam penggunaan teknologi akan dipilih untuk mendapatkan pelatihan tambahan dan pemahaman lebih lanjut. Ini menunjukkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan digital aparatur pemerintah desa dengan memberikan pelatihan berdasarkan kebutuhan dan keaktifan teknologi masing-masing desa.

2. Budaya Digital (*Digital Culture*)

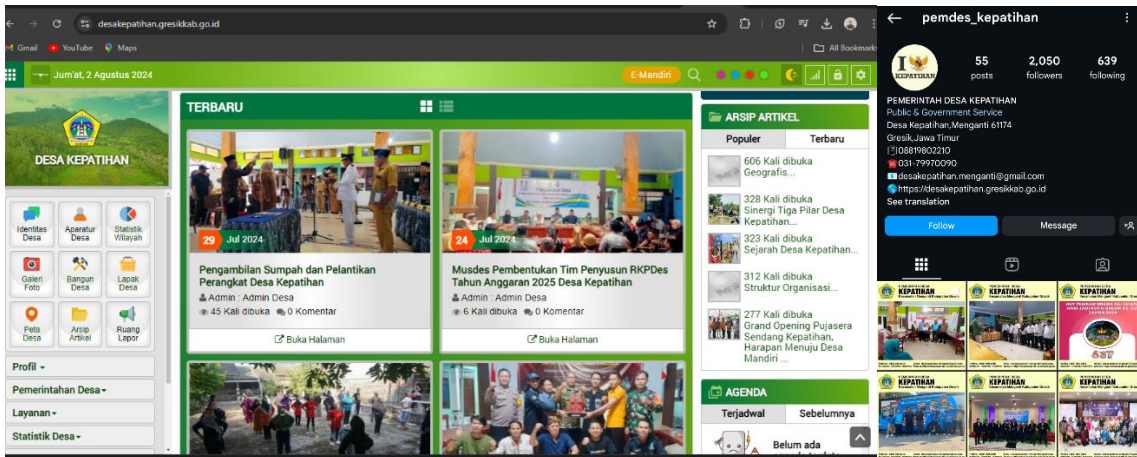
Budaya digital adalah salah satu pilar utama dalam literasi digital yang mencakup cara individu dan kelompok berinteraksi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam lingkungan digital. Dalam konteks aparatur pemerintah desa, budaya digital melibatkan pemahaman dan adaptasi terhadap norma, nilai, dan praktik yang berkembang dalam ekosistem digital. Hal ini tidak hanya mempengaruhi cara kerja aparat desa tetapi juga berimplikasi pada bagaimana mereka berinteraksi dengan masyarakat dan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik.

Budaya digital di Pemerintah Desa Kapatihan diterapkan melalui pemantauan dan pembaruan rutin terhadap setiap kegiatan desa, yang kemudian diunggah ke website desa dan media sosial desa. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi Pelayanan Pemdes Kapatihan sebagai berikut:

“Untuk kegiatan yang dipublikasikan di website desa, kami memastikan bahwa semua informasi terkait kegiatan desa dapat diakses secara publik. Saya tidak bisa mencakup semua detail secara langsung, jadi saya meminta bagian keuangan dan bagian lain untuk menyampaikan informasi mereka. Kami minta setiap bagian, termasuk perencanaan, untuk



memberikan data mengenai kegiatan yang telah direncanakan selama setahun. Semua informasi ini kemudian kami publikasikan, termasuk informasi dari bidang-bidang lain yang terlibat”.



Gambar 1. Website Desa dan Akun Instagram Pemerintah Desa Kepatihan

Data di atas menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Kepatihan aktif dalam mengelola dan mempublikasikan informasi kegiatan desa melalui platform digital. Dengan memanfaatkan website desa dan media sosial, pemerintah desa memastikan transparansi dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan masyarakat tetapi juga mendukung budaya digital yang terbuka dan partisipatif di tingkat desa.

3. Etika Digital (*Digital Ethics*)

Etika digital merupakan pilar penting dalam literasi digital yang mencakup prinsip-prinsip dan norma-norma yang mengatur perilaku individu dalam lingkungan digital. Dalam konteks aparatur pemerintah desa, etika digital berperan dalam menentukan bagaimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan dengan cara yang bertanggung jawab, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai sosial dan hukum yang berlaku.

Penerapan etika digital di tingkat desa sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman dan pelatihan tentang etika digital di kalangan aparatur desa. Hal ini sesuai pernyataan Kasi Pelayanan Pemdes Kepatihan sebagai berikut:

"Pelatihan yang kami terima dari Dinas Kominfo saat ini fokus pada pengelolaan sistem informasi desa dan penggunaan berbagai tools yang ada di website desa. Pelatihan ini mencakup cara mengelola data dan memperbarui informasi, tetapi belum mencakup aspek etika bersosial media atau interaksi di dunia maya."

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan etika digital di tingkat desa menghadapi tantangan signifikan karena kurangnya pelatihan dan pemahaman tentang etika digital di kalangan aparatur desa. Meskipun pelatihan yang diterima dari Dinas Kominfo telah mencakup



pengelolaan sistem informasi desa dan penggunaan tools di website desa, aspek etika digital, termasuk etika bersosial media dan interaksi di dunia maya, belum mendapatkan perhatian yang memadai. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk menambah pelatihan yang berfokus pada prinsip-prinsip etika digital agar aparatur desa dapat menggunakan teknologi dengan cara yang lebih bertanggung jawab dan sesuai dengan norma-norma sosial dan hukum yang berlaku.

4. Keamanan Digital (*Digital Safety*)

Keamanan digital adalah pilar penting dalam literasi digital yang mencakup perlindungan terhadap informasi dan data yang disimpan, diproses, atau dikirimkan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks aparatur pemerintah desa, keamanan digital tidak hanya berhubungan dengan perlindungan data pribadi dan sensitif tetapi juga dengan menjaga integritas sistem informasi yang digunakan dalam administrasi dan pelayanan publik.

Keamanan digital sangat penting bagi aparatur pemerintah desa untuk memastikan bahwa data dan informasi yang mereka kelola tetap aman dan terlindungi dari potensi ancaman. Dengan menjaga keamanan digital, aparatur dapat mencegah kebocoran data, penyalahgunaan informasi, dan serangan yang dapat mengganggu operasional desa. Pemerintah Desa Kapatihan mengantisipasi dengan berlangganan Sistem Informasi Desa (SID) premium. Berikut pernyataan Kasi Pelayanan Pemdes Kapatihan sebagai berikut:

“Desa Kapatihan menggunakan SID premium yang menyediakan tampilan lebih sederhana dan menarik, serta meningkatkan keamanan. SID premium juga menawarkan fitur lengkap dan mudah digunakan, termasuk berbagai menu tambahan. Keanggotaan dalam komunitas Open Desa memungkinkan desa untuk berbagi informasi dan mengikuti pelatihan online, meningkatkan kapasitas teknologi di tingkat desa”.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Kapatihan mengambil langkah proaktif dalam meningkatkan keamanan digital dengan berlangganan Sistem Informasi Desa (SID) premium. Dengan menggunakan SID premium, desa ini tidak hanya memperoleh tampilan yang lebih sederhana dan menarik tetapi juga meningkatkan fitur keamanan dan fungsionalitas. Keanggotaan dalam komunitas Open Desa lebih lanjut mendukung pengembangan kapasitas teknologi melalui berbagi informasi dan pelatihan online. Langkah-langkah ini mencerminkan upaya untuk mencegah kebocoran data, penyalahgunaan informasi, dan serangan yang dapat mengganggu operasional desa.

III. KESIMPULAN

Penerapan literasi digital di Pemerintah Desa Kapatihan melibatkan empat pilar utama yakni keterampilan digital, budaya digital, etika digital, dan keamanan digital. Dari segi keterampilan digital, aparatur desa di Kapatihan telah menunjukkan pemahaman pentingnya keterampilan ini dalam tugas administratif dan pelayanan publik. Namun, pelatihan yang ada saat ini masih terbatas pada aspek teknis dan perlu diperluas untuk mencakup keterampilan



tambahan yang relevan. Dalam hal budaya digital, Pemerintah Desa Kapatihan telah berhasil memanfaatkan platform digital untuk mempublikasikan informasi dan kegiatan desa, meningkatkan transparansi, dan mendukung partisipasi masyarakat. Namun, tantangan utama terletak pada penerapan etika digital, yang masih menghadapi kekurangan pelatihan dan pemahaman. Pelatihan yang diberikan cenderung fokus pada aspek teknis tanpa mencakup etika bersosial media dan interaksi di dunia maya. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan khusus mengenai etika digital untuk memastikan penggunaan teknologi yang bertanggung jawab dan sesuai dengan norma-norma sosial. Sementara itu, dalam hal keamanan digital, Pemerintah Desa Kapatihan telah mengambil langkah signifikan dengan berlangganan Sistem Informasi Desa (SID) premium, yang memperkuat keamanan sistem informasi dan meningkatkan fungsionalitas. Keanggotaan dalam komunitas Open Desa juga mendukung pengembangan kapasitas teknologi melalui berbagi informasi dan pelatihan online.

Untuk meningkatkan penerapan literasi digital di tingkat desa, beberapa langkah perlu diambil. Pertama, pelatihan keterampilan digital harus diperluas untuk mencakup pemanfaatan alat digital yang lebih luas dalam pelayanan publik. Kedua, pelatihan etika digital perlu ditingkatkan untuk mencakup etika bersosial media dan interaksi di dunia maya. Ketiga, penting untuk terus memperbarui dan memantau sistem keamanan digital, serta mengadopsi teknologi terbaru untuk melindungi data dan informasi. Terakhir, pemanfaatan keanggotaan dalam komunitas digital seperti Open Desa harus dioptimalkan dengan berpartisipasi aktif dalam berbagi informasi dan mengikuti pelatihan online, guna meningkatkan kapasitas teknologi dan pengelolaan informasi desa. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki efektivitas pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keamanan informasi di tingkat desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Wijaya Putra yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Iswanto, D. (2021). Peran Pemerintah Daerah Dalam Membangun Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa dalam Membangun Smart Village Governance (Studi di Desa Mentoro Kecamatan Soko Kabupaten Tuban). *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 2(1), 101–108.
- Iswanto, D. (2022). Smart Village Governance Through the Village Information System in Tuban Regency. *Natapraja*, 10(1), 44–57. <https://doi.org/10.21831/natapraja.v10i1.46619>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2020). *Roadmap Literasi Digital 2020-2024*.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Niyu, N., & Gerungan, A. (2022). Literasi Digital: Mengenal Cyber Risk dan Aman Dalam Bermedia Digital. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 5, 1–10.