

LITERASI DIGITAL DAN PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK

M. SUTALHIS¹, EVA NOVARIA²

BPSDMD Prov Sumatera Selatan¹, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Candradimuka
Indonesia²
e-mail: carolina.eva1167@gmail.com

ABSTRAK

Literasi digital menjadi suatu hal yang menarik dibicarakan sebagai dukungan terhadap pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Literasi digital penting bagi masyarakat berkembang, terlebih bagi pelayanan pemerintahan. Upaya bagi peningkatan literasi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat penting untuk dilakukan, ASN harus memahami 4 pilar literasi digital agar terhindar dari pemberian informasi yang menyesatkan, dan penyalahgunaan informasi oleh pihak-pihak yang tidak berwenang untuk kepentingan pribadinya. Keempat pilar tersebut adalah kemampuan penggunaan layanan digital (digital skills), beretika dalam ruang digital (digital ethics), keamanan digital (digital safety) dan membangun budaya digital (digital culture).

Kata Kunci: Literasi Digital, Pelayanan Publik, ASN

ABSTRACT

Digital literacy is something that is interesting to discuss as support for public services and governance. Digital literacy is important for developing societies, especially for government services. It is very important to make efforts to increase the digital literacy of the State Civil Service (ASN), ASN must understand the 4 pillars of digital literacy to avoid providing misleading information and misuse of information by unauthorized parties for their personal interests. The four pillars are the ability to use digital services (digital skills), ethics in the digital space (digital ethics), digital security (digital safety) and building a digital culture (digital culture).

Keywords: Digital Literacy, Public Services, ASN

PENDAHULUAN

Aparat Sipil Negara (ASN) adalah pegawai pemerintah yang terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK). ASN memiliki tanggung jawab dan komitmen terhadap masyarakat dan menerima kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 bahwa Aparatur Sipil Negara sesuai dengan persyaratan mengatur untuk menciptakan ASN yang baik, profesional, netral, dan efisien yang dapat memberikan pelayanan publik yang optimal tanpa campur tangan elit politik. (Juwari et al., 2014).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Peran dan Tanggung Jawab Aparatur Sipil Negara pada pasal 10 mendefinisikan fungsi mereka menguatkan kebijakan publik dalam melayani masyarakat, memperat persatuan dan kesatuan. Menurut Pasal 11 berkewajiban untuk melaksanakan kebijakan umum, memberikan layanan profesional, dan meningkatkan kesatuan nasional sesuai dengan hukum.

Literasi digital mengacu pada keahlian seseorang dalam menggunakan alat dan sumber daya digital secara efektif untuk mengakses, mengelola, menganalisis, mengevaluasi, mengintegrasikan, dan mensintesis informasi, membuat konten media, dan berkomunikasi dengan orang lain dalam berbagai situasi kehidupan untuk memfasilitasi dampak sosial yang positif. (Martin, 2006).

Meningkatkan kecerdasan digital sangat penting bagi semua lembaga pemerintah untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang membutuhkan kecerdasan digital di semua sektor. (Nuryadi & Widiatmaka, 2023). Layanan publik yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi menghambat peningkatan kualitas layanan. Menteri Komunikasi dan Informatika menekankan pentingnya literasi digital untuk Aparatur Sipil Negara, hal ini penting tak hanya untuk sekedar memenuhi kewajiban mereka dalam meningkatkan kompetensi tetapi juga untuk meningkatkan keterampilan digital ASN melayani masyarakat dengan lebih baik. (Leonardo, 2022).

Kajian tentang literasi digital telah lama dibahas hampir dua dekade sejak Gilster mendefinisikan Literasi Digital sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format dari sumber yang berbeda ketika dikirim melalui komputer. (Nuryadi dan Widiatmaka : 2023). Digital Literacy adalah mengetahui bagaimana internet mempengaruhi representasi pengetahuan, hiburan, dan perilaku komunikasi. Literasi digital adalah kemampuan untuk secara efektif menggunakan media elektronik, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak. (Spante et al., 2018). Strategi kecerdasan digital Uni Eropa berfokus pada kemampuan pemecahan masalah, yang melibatkan memecahkan masalah teknis, mengenali persyaratan dan solusi teknologi, menggunakan teknologi secara inovatif, dan mendeteksi kekurangan digital. (Vuorikari et al., 2016).

Nama "digital" berasal dari kata Latin "digitus", yang diterjemahkan menjadi "jari" atau "tangan". Ben Peters menggunakan istilah "digital" untuk merujuk pada kemampuan untuk mengukur, menunjukkan, dan mengendalikan dengan ujung jari, mirip dengan media digital. (Balbi & Magauda, 2018). Digitalisasi adalah transformasi informasi atau konten dari bentuk analog ke bentuk digital. Media digital sering digambarkan sebagai antitesis media analog. Perbedaan antara keduanya didasarkan pada penggunaan media digital dan media analog. Media analog telah hadir dalam sejarah teknologi komunikasi sejak sekitar tahun 1600 selama era buku dan koran, berlanjut hingga tahun 1900 dengan penemuan komputer dan Internet (Zhu, 2018). Media digital tidak termasuk menggabungkan media massa (cetak dan elektronik) dengan teknologi digital modern. Sebelumnya, hanya perangkat digital seperti komputer dan smartphone yang dapat mengakses media. Televisi, radio, dan siaran surat kabar sekarang dapat diakses dalam bentuk digital. (Holmes, 2005). Zhu (2018) mengidentifikasi fitur-fitur utama media digital seperti komputer, internet, dan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah strategis untuk meningkatkan kompetensi digital Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik berbasis digital dan untuk mengatasi hambatan dalam keterampilan elektronik ASN dalam rangka layanan publik.

METODE PENELITIAN

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan literasi digital di kalangan pegawai negeri sipil dalam memberikan layanan publik digital dan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan Literasi Digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (metode penelitian perpustakaan). Studi ini menggunakan analisis dokumen sebagai pendekatan pengumpulan data, mengumpulkan informasi dari artikel jurnal, konferensi, makalah penelitian, buku, dan media internet. (online news and magazines),

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penguatan Literasi Digital Aparatur Sipil Negara

Mulyasa (Widiatmaka & Muchtarom, 2015) mendefinisikan penguatan sebagai reaksi terhadap perilaku yang dapat meningkatkan kemungkinan pengulangan. Meningkatkan kecerdasan digital lebih penting karena revolusi teknologi yang cepat, membuat teknologi

internet sangat diperlukan. Ini menunjukkan betapa di ruang digital terdapat pengetahuan yang berlimpah. Kemajuan teknologi informasi dapat diibaratkan dengan pedang bermata dua, yaitu apakah berefek bisa merugikan ataukah berefek menguntungkan bagi masyarakat, oleh karena itu keterampilan digital sangat diperlukan.

Masyarakat Indonesia yang sebagian besar terdiri dari kaum milenial yang memiliki pengetahuan tentang teknologi digital dan media sosial, namun budaya organisasi birokratik menjadikannya berbeda dari sektor swasta. Pemerintah berupaya mempersiapkan generasi muda untuk mengambil peran kepemimpinan masa depan dan meningkatkan sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan era yang berubah, meningkatkan konektivitas, dan meningkatkan produktivitas di Indonesia. (Kurniati, 2023). Pemerintah telah menawarkan banyak kesempatan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi ASN.

Peningkatan kompetensi ASN adalah aspek yang diperlukan dalam pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan LAN RI No. 5 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara. Pasal 9 (1) Peningkatan pengetahuan Aparatur Sipil Negara dapat dilakukan melalui penggunaan teknologi informasi yang memadai. Peraturan ini mengisyaratkan bahwa Aparatur Sipil Negara harus mahir dalam teknologi digital untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Pasal 27 Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 menetapkan dua jenis pelatihan untuk pengembangan kompetensi aparatur sipil negara: pelatihan klasikal dan non-klasikal. Pelatihan klasikal melibatkan pertemuan secara tatap muka antara pemateri dan pembelajar, yang berfokus pada aspek kurikulum, termasuk seminar, lokakarya, pelatihan manajemen, bimbingan teknis, dan banyak lagi. Pelatihan non-klasikal melibatkan pembelajaran praktis yang dilakukan di luar pengaturan kelas. Ini mencakup kegiatan seperti magang, benchmarking, kunjungan studi, pelatihan jarak jauh, coaching, mentoring, program prioritas, e-learning, belajar mandiri, dan membangun tim. (Tanjung, 2022).

Aparatur Sipil Negara akan memperoleh pengetahuan dalam memanfaatkan teknologi digital, keterampilan teknis, kemampuan manajemen, dan keterampilan sosial-budaya melalui peningkatan kompetensi. (Brooklyn, 2023). Kebijakan pemerintah untuk memperluas kompetensi aparatur sipil negara telah membantu meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara. Namun, masalahnya terletak pada fakta bahwa kadang-kadang pelatihan sebagai formalitas semata-mata untuk memenuhi persyaratan kebijakan, sehingga mengakibatkan pencapaian tujuan pelatihan tidak maksimal hasilnya. Literasi digital dapat ditingkatkan melalui berbagai metode berdasarkan kebijakan pemerintah. Aparatur sipil negara yang terlatih harus memanfaatkan keahlian yang diperolehnya dalam memberikan pelayanan publik.

(Spante et al. 2018) menyatakan bahwa tujuan keahlian yang diperoleh ASN dalam pelatihan antara lain :

- a) Mampu memecahkan masalah teknologi.
Untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah teknis saat menggunakan perangkat digital, untuk membuat dan mengedit konten digital dalam berbagai format untuk mengekspresikan diri secara digital.
- b) Menentukan persyaratan teknologi dan solusi yang sesuai
Dapat menganalisis persyaratan dan menemukan, menilai, memilih, dan menggunakan alat digital dan solusi teknologi potensial untuk menangani mereka dan menyesuaikan lingkungan digital untuk kebutuhan individual (such as accessibility).
- c) Penggunaan teknologi yang inovatif
Menggunakan alat dan teknologi digital untuk menghasilkan pengetahuan, mendorong inovasi proses dan produk, berpartisipasi dalam pemrosesan kognitif secara individual dan kolektif untuk memahami dan memecahkan masalah konseptual dan keadaan di dunia digital.

d) Mengidentifikasi perbedaan digital

Seseorang yang memiliki kemampuan untuk memahami kompetensi digital harus berusaha untuk meningkatkan dan memperbarui keterampilan mereka, membantu orang lain dalam meningkatkan keterampilan digital mereka, mengidentifikasi peluang untuk pertumbuhan pribadi, dan mengikuti kemajuan digital.

Dengan keterampilan, implementasi kebijakan layanan publik digital atau e-government secara efektif meningkatkan kepuasan publik dari waktu ke waktu.

2. Digitalisasi Pelayanan Publik

Layanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah atau badan swasta yang bertindak atas nama pemerintah atau entitas swasta kepada publik tanpa biaya untuk memenuhi kebutuhan publik. (Ari & Hanum, 2021). Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi semakin dinamis, menyebabkan transformasi dalam perilaku manusia. Manusia harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan strategi untuk mengadopsi e-Government sebagai tanggapan terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memberikan layanan publik yang efisien dan akurat. Tujuan utama e-government adalah untuk menyediakan layanan yang dapat disesuaikan untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah. (Lestari et al., 2021).

Teknologi Informasi dan Komunikasi melibatkan dua kegiatan utama: mengelola data dan informasi antara manajemen dan proses kerja otomatis, dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan publik mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat (Kusnadi & Ma'ruf, 2017).

E-Government adalah alat untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah, organisasi bisnis, dan publik. Berbagai indikator dapat mengukur layanan publik berbasis digital, seperti efisiensi dalam penggunaan sarana publik, keandalan dalam mengakses dan menggunakan layanan, kepercayaan publik dalam keamanan situs untuk informasi pribadi, dan dukungan publik untuk sistem layanan yang ada. (Ari & Hanum, 2021). Contoh e-Government adalah : penerapan e-KTP, e-Samsat, eplanning (Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah di BAPPEDA), penerapan e-Procurement (pengadaan barang/jasa pemerintah) yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dan web /Berbasis internet dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi termasuk lelang umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh organisasi Pusat Layanan Pengadaan Secara Elektronik/LPSE .

Berbagai regulasi telah diciptakan agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dapat dilaksanakan secara optimal untuk mencapai reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik yang dapat menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disusul dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 Tahun 2010 Terkait; Kebijakan Reformasi birokrasi nasional, dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem e-Government. Masih terdapat kesenjangan antar lembaga pemerintah dan antar daerah. Dibandingkan dengan sektor swasta, organisasi pemerintah masih tertinggal dalam inovasi dalam digitalisasi layanan publik. Pemerintah harus banyak belajar dari reformasi digital yang dipimpin oleh sektor swasta. Sektor swasta mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan digital

dengan sangat cepat, tidak hanya untuk meningkatkan keuntungan tetapi juga untuk menyelesaikan permasalahan di masyarakat.

Pemerintah harus mempercepat inovasi digitalisasi pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, digitalisasi yang dimotori pemerintah harus tepat sasaran dan efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah perlu lebih memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat agar kebijakan yang dikembangkan benar-benar dapat menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Selain itu diperlukan kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan yang ada (collaborative governance).

Pandemi Covid-19 telah mengajarkan kita tentang jaringan/kerja sama (model yang menunjukkan pentingnya jaringan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang. Dalam kondisi yang tidak menentu, masyarakat sangat bergantung pada pemerintah dan pemerintah membutuhkan dukungan pihak swasta, akademisi, dan media untuk bekerja sama dalam upaya menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul akibat krisis.

3. Kendala dalam Penguatan Literasi Digital Pada Aparatur Sipil Negara

Peningkatan ketrampilan digital di kalangan Aparatur Sipil Negara diatur menurut Peraturan Lembaga Administrasi Negara No. 5 Tahun 2018 dan Peraturan lembaga Administrasi negara No. 10 Tahun 2018. Tantangan terletak pada keberlangsungan pelatihan bagi pelayanan publik. Banyak kegiatan pelatihan yang beragam dilakukan menuju akhir tahun, tetapi karena singkatnya tujuan belajar tidak sepenuhnya terpenuhi. Masalah ini mungkin muncul karena kebutuhan untuk memenuhi persyaratan anggaran tahunan. Jika jumlah yang diberikan untuk meningkatkan kompetensi Aparat Negara Sipil tidak digunakan, itu akan dikurangi tahun depan. Kebutuhan menjadi beban bagi penyelenggara pelatihan, yang menyebabkan kegiatan terbatas pada formalitas untuk memanfaatkan dana yang dikeluarkan untuk tahun itu. (Rahman et al., 2020).

Ada asumsi, bahwa ASN yang mendapatkan pelatihan meningkatkan literasi digital hanya untuk memenuhi kriteria promosi. Berpartisipasi dalam pelatihan literasi digital dapat meningkatkan pengetahuan dan meningkatkan layanan publik berbasis digital. Pemerintah yang menyediakan layanan publik sering menghadapi kritik publik atas layanan yang kurang transparan, akurat, dan tepat waktu. Layanan publik sangat penting untuk membangun sistem pemerintahan strategis dan prioritas di Indonesia. Pada kondisi ini, mengharuskan pemerintah berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah untuk memastikan bahwa manfaat dirasakan masyarakat secara langsung secara signifikan. Selain itu, aspek pemerintahan yang baik lebih mudah diartikan dalam pelayanan publik, yang mencakup kepentingan semua elemen pemerintahan. (Dwiyanto, 2021).

Rendahnya layanan publik dikaitkan dengan kurangnya keterbukaan. Transparansi penting bagi masyarakat untuk memantau penyediaan layanan pemerintah dan menentukan siapa yang memenuhi syarat untuk menerima layanan publik. Organisasi pemerintah harus melakukan pelayanan publik secara transparan untuk memastikan kualitas birokrasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan pada kesejahteraan masyarakat. (Harsini, 2018).

Selain itu, berbagai laporan dari lembaga pemerintah menunjukkan adanya layanan publik yang bergantung pada metode tradisional dan bukan sistem digital karena motif self-service dari penyedia layanan (State Civil Apparatus), yang mengakibatkan pemborosan biaya dan waktu layanan yang berkepanjangan. (Sunarya,

2018). Layanan publik digital sangat penting dalam memfasilitasi akses publik. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan petugas layanan publik beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

KESIMPULAN

Peningkatan kompetensi digital untuk ASN dapat dicapai melalui berbagai kegiatan, baik klasikal maupun non klasikal sesuai dengan kebijakan yang diuraikan dalam Peraturan No. 5 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Para ASN.

ASN hendaknya memahami kecakapan dasar digital seiring dengan perkembangan teknologi di ruang digital. Hal ini baik untuk keperluan personal maupun organisasi berkaitan dengan komunikasi, bekerja dalam layanan yang disediakan pada Aplikasi perkantoran (misalnya SIPPD, Srikandi), penjadwalan, koordinasi tugas, konferensi (Zoom), dan lainnya pelayanan kepada masyarakat. Ruang digital yang diisi konten negatif menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat sehingga berpotensi mengancam keutuhan dan persatuan bangsa. ASN hendaknya menjaga netralitas sebagai pemersatu bangsa. ASN perlu berpartisipasi aktif dalam rangka menjaga ruang digital tetap sehat dengan membuat konten positif dan kreatif.

Empat pilar harus di punyai seorang ASN untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik tentunya dengan penguasaan literasi digital yang memadai berupa : kemampuan penggunaan layanan digital (digital skills), beretika dalam ruang digital (digital ethics), memperhatikan dan menjaga keamanan digital (digital safety) dan membangun dan membiasakan hal yang baik yaitu dalam bermedia digital atau budaya digital (digital culture).

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Arrochmah, N. P., & Nasionalita, K. (2020). The Digital Divide Between X and Y Generation in a Government Province of DKI Jakarta. *Diakom*, 3(1), 26–39. <https://doi.org/10.17933/diako.m.v3i1.97>
- Balbi, G., & Magaouda, P. (2018). *A History Of Digital Media*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Gafallo, M. F. Y. (2022). Relasi Aktor Dan Digitalisasi Pencegahan Penyuluhan Narkoba. *Mawa Izh Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, 13(02), 127–146. <https://doi.org/10.32923/maw.v13i02.2594>
- Harsini. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/ni.v10i2.1903>
- Holmes, D. (2005). *Communication Theory Media, Technology, Society*. Sage.
- Juwari, A., Paramita Bawie, P., & Ferdiansyah, R. (2014). Analisis Fungsi, Tugas Dan Kewenangan Badan Kepegawaian Negara Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service*, 15(2), 1–9.
- Kartika, L. N., & Sugiarto, A. (2014). Pengaruh Tingkat Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 73–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.17509/mimbaridik.v4i1.16971>

- Kurniati, M. (2023). Analisis Gaya Komunikasi Pegawai Negeri Sipil Generasi Milenial di Badan Kepegawaian Negara. *CIVIL SERVICE: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 16(2), 56–76.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(1), 37–44. <https://doi.org/10.56327/jurnaltam.v5i0.46>
- Leonardo, H. (2022). ASN Perlu Literasi Digital, Agar Tak Salah Berperilaku di Media Sosial. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/cek-fakta/read/5058194/asn-perlu-literasi-digital-agar-tak-salah-berperilaku-di-media-sosial>
- 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*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Martin, A. (2006). A european framework for digital literacy. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 1(2), 151–161. <https://doi.org/10.18261/issn1891-943x-2006-02-06>
- Miles, Huberman & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). London: SAGE Publications.
- Ngantung, D. R. A., Lumenta, A. S. M., & Karouw, S. D. S. (2018). Analisa Literasi Tik Aparatur Sipil Negara (Asn) Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.35793/jti.13.4.2018.28090>
- Nuryadi, M. H., & Widiatmaka, P. (2022). Harmonisasi Antar Etnis dan Implikasinya terhadap Ketahanan Wilayah di Kalimantan Barat Pada Era Society 5 . 0. *Jurnal Ketahanan Nasional*, 28(1), 101–119. <https://doi.org/10.22146/jkn.73046>
- Nuryadi, M. H., & Widiatmaka, P. (2023). Strengthening Civic Literacy Among Students Through Digital Literacy in Society 5.0. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 17(2), 215–220. <https://doi.org/https://doi.org/10.11591/edulearn.v17i2.20746>
- Rahman, M. A., Amarullah, R., & Hidayah, K. (2020). Evaluasi penerapan model pembelajaran e-learning pada pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 101–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.656>