

Analisis Kesenjangan Literasi Digital Dan Interdependensi Disfungsional Dalam Penggunaan Sistem Siladen Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Manado

Feby Wensen^{1*}, Rolyke Tulangow², Precylia Ribka Raming³

¹Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, febywensen2@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, tulangowrolyke@gmail.com

³Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, precylia.ribka87@gmail.com

[*febywensen2@gmail.com](mailto:febywensen2@gmail.com)

ABSTRACT

This current research examines the digital literacy gap and dysfunctional employee interdependence in using the SILADEN system, conducted at the Manado City Women's Empowerment and Child Protection Office. This research was motivated by the demands of bureaucratic digital transformation, which have not yet been fully matched by the digital literacy capabilities of civil servants, resulting in unhealthy interdependence among employees and potentially hindering work effectiveness. The research method used was a qualitative approach with a single case study. Data were collected through in-depth interviews with five purposively selected informants and participant observation of SILADEN usage activities. Data analysis was conducted using the Miles & Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Its validity was tested through source triangulation. The results indicate that the digital literacy gap among employees remains significant, primarily due to factors such as age, technological experience, and the lack of ongoing training programs. This situation results in most employees being unable to operate SILADEN independently and tending to rely on more skilled colleagues.

Keywords : : Digital literacy, dysfunctional interdependence, SILADEN, DP3A Manado City

ABSTRAK

Penelitian saat ini tentang kesenjangan literasi digital dan interdependensi disfungsional pegawai dalam penggunaan sistem SILADEN yang telah dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi digital birokrasi yang belum sepenuhnya diimbangi dengan kemampuan literasi digital aparatur, sehingga menimbulkan ketergantungan antarpegawai yang tidak sehat dan berpotensi menghambat efektivitas kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap lima orang informan yang dipilih secara purposive serta observasi partisipatif terhadap aktivitas penggunaan SILADEN. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan literasi digital di kalangan pegawai masih nyata, terutama disebabkan faktor usia, pengalaman teknologi, dan minimnya program pelatihan berkelanjutan. Kondisi ini membuat sebagian besar pegawai belum mampu mengoperasikan SILADEN secara mandiri dan cenderung bergantung pada rekan kerja yang lebih mahir.

Kata Kunci : Literasi digital, interdependensi disfungsional, SILADEN, DP3A Kota Manado.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan. Di era digital, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut memiliki literasi digital agar mampu menyesuaikan diri dengan sistem kerja berbasis teknologi. Literasi digital pada dasarnya dapat dipahami sebagai kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, serta menggunakan informasi berbasis digital secara efektif dan bertanggung jawab. Namun, pemanfaatan teknologi digital dalam birokrasi sering kali menghadapi hambatan berupa kesenjangan literasi digital. Kesenjangan ini muncul akibat beberapa faktor yang beberapa diantaranya yaitu faktor usia, tingkat keterampilan dan penguasaan teknologi antar individu maupun kelompok. Di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado, kondisi ini sangat terlihat dalam praktik kerja sehari-hari. Beberapa pegawai ASN yang memiliki tingkat penguasaan teknologi dan literasi digital yang lebih tinggi harus membantu bahkan menggantikan tugas-tugas administrasi kepegawaian milik rekan-rekan sejawat yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SILADEN. Bantuan ini tidak hanya bersifat sesekali, tetapi berlangsung secara terus-menerus sehingga menjadi bagian dari rutinitas kerja yang tidak proporsional. Kondisi ini menunjukkan adanya ketergantungan yang cukup tinggi antarpegawai, yang pada akhirnya menimbulkan pola hubungan kerja yang tidak sehat dan tidak efisien. Situasi semacam ini menciptakan Interdependensi Disfungsional. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi sangat penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kesenjangan literasi digital dan interdependensi disfungsional pegawai membatasi efektivitas penerapan sistem digital yaitu sistem SILADEN di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kesenjangan literasi digital pegawai ASN dalam menggunakan sistem SILADEN di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado.
2. Untuk menganalisis bentuk interdependensi disfungsional yang terjadi antarpegawai dalam pelaksanaan tugas administrasi berbasis sistem SILADEN

Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada aspek kesenjangan literasi digital antarpegawai ASN dan interdependensi disfungsional antarpegawai ASN dalam menyelesaikan tugas kepegawaian melalui sistem SILADEN pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis kesenjangan literasi digital dan interdependensi disfungsional dalam penggunaan sistem SILADEN oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado.

Subfokus Penelitian

1. Kesenjangan Literasi Digital di kalangan pegawai ASN yang menggunakan SILADEN
2. Interdependensi Disfungsional antar pegawai ASN yang menggunakan SILADEN

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Literasi Digital

Abdulkareem dan Ramli (2021) menegaskan bahwa literasi digital menjadi komponen krusial dalam keberhasilan implementasi sistem e-government. Mereka menyebut bahwa pengguna yang memiliki literasi digital tinggi akan lebih cepat beradaptasi terhadap sistem baru, lebih puas terhadap kinerja sistem, serta menunjukkan kinerja yang lebih efisien dalam lingkungan kerja digital. Oleh karena itu, literasi digital tidak hanya sekadar alat bantu kerja, tetapi menjadi penentu utama keberhasilan sistem digital pemerintahan secara keseluruhan. M.L. Afandi (2023) dalam studinya mengenai manajemen sumber daya manusia berbasis digital di Universitas Dinamika menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pegawai di instansi pemerintah berdampak langsung pada munculnya ketergantungan terhadap pegawai lain yang lebih kompeten secara digital. Ketergantungan ini tidak hanya menambah beban kerja pada pegawai yang lebih ahli, tetapi juga memperlambat alur kerja, menurunkan efisiensi, dan menciptakan ketimpangan kolaborasi di lingkungan kerja. Kondisi ini memperlihatkan bahwa literasi digital yang tidak merata dapat menjadi penghambat utama dalam membangun interdependensi kerja yang sehat di era digital.

Teori Interdependensi Disfungsional

Lawless dan Sofge (2021) menyajikan pendekatan teoritis yang mengaitkan interdependensi dengan vulnerability atau kerentanan dalam sistem tim kolaboratif, baik pada konteks manusia-manusia maupun manusia-mesin (human-machine teams). Mereka menekankan bahwa struktur kerja tim modern semakin mengandalkan hubungan antaranggota yang saling bergantung untuk menyelesaikan tugas secara efisien. Namun, interdependensi ini dapat berubah menjadi disfungsional ketika kompetensi atau kesiapan antaranggota tidak merata. Lawless dan Sofge menyatakan bahwa dalam tim interdependen, ketimpangan kompetensi (skill gaps) dapat menciptakan “kerentanan sistemik”, yaitu kondisi di mana keberhasilan tim hanya bergantung pada sebagian kecil anggota yang memiliki kompetensi unggul. Akibatnya, anggota lain menjadi pasif atau bergantung secara berlebihan, menyebabkan beban kerja tidak seimbang, meningkatnya stres kerja, dan kegagalan tim dalam mencapai output secara kolektif.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam suatu fenomena sosial, berdasarkan pandangan, pengalaman, serta interaksi subjek dalam konteks alami (*natural setting*). Penelitian ini tidak menggunakan pengukuran statistik atau manipulasi variabel, melainkan mengandalkan interpretasi terhadap data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) :

- 1) Kasubag Umum, Hukum dan Kepegawaian (1 orang).
- 2) Kepala Bidang Pemenuhan Hak Anak (1 orang)
- 3) Ahli Pertama Pranata Komputer (1 orang).
- 4) Bendahara (1 orang).
- 5) Pegawai Bagian Kepegawaian (1 orang).

2. Observasi

- 1) Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pegawai saat berinteraksi dengan sistem SILADEN di lingkungan kerja.
- 2) Peneliti melakukan observasi terhadap pola interaksi antarpegawai dalam menyelesaikan tugas kepegawaian yang berbasis sistem SILADEN di lingkungan kerja.

Model Penelitian

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari:



Sumber : Hasil Olahan 2025

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal di mana peneliti menyaring, memilih, dan menyusun ulang data mentah hasil wawancara dan observasi.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, data yang relevan kemudian dipresentasikan secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data, di mana peneliti kembali mengamati seluruh temuan, menafsirkan makna yang muncul dari data yang telah disusun, dan merumuskan kesimpulan akhir yang secara langsung menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Temuan penelitian diperoleh dari hasil wawancara yang berupa jawaban dari informan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan yang terdiri dari 5 pegawai yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado.

Subfokus 1

Berdasarkan temuan ini, kesenjangan literasi digital di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado dapat dipahami sebagai hasil gabungan dari beberapa faktor yaitu perbedaan usia, tingkat keterampilan komputer, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya pendampingan berkelanjutan dari pihak internal. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan SILADEN masih belum seragam. Pegawai yang lebih berusia senior cenderung mengalami hambatan pada tahap awal penggunaan karena kurang terbiasa dengan komputer serta tidak adanya bimbingan teknis yang memadai. Kesenjangan literasi digital tersebut berdampak pada munculnya pola kerja yang tidak seimbang.

Subfokus 2 Interdependensi Disfungsional

Selain kesenjangan literasi digital, penelitian ini juga memperlihatkan adanya pola ketergantungan yang tidak sehat antarpegawai atau yang disebut sebagai interdependensi disfungsional. Polanya terbentuk karena sejak awal, pendampingan internal terhadap pegawai tidak dilakukan secara berkelanjutan dan kebijakan awal yang dibuat oleh kepala bagian kepegawaian yaitu membantu pegawai lain dalam melakukan pekerjaan mereka yang ada pada SILADEN malah berdampak buruk. Dalam praktik sehari-hari, meskipun ada pegawai yang merasa sistem ini mudah, kenyataannya mereka belum benar-benar mampu bekerja mandiri dan masih mengandalkan bantuan orang lain. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa interdependensi disfungsional yang terjadi di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado merupakan konsekuensi dari kesenjangan literasi digital yang tidak tertangani secara serius.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan literasi digital oleh pegawai ASN pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Manado dalam penggunaan sistem Siladen. Perbedaan kemampuan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain, faktor usia, tingkat pengalaman teknologi dan tidak berlanjutnya

pendampingan internal. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar pegawai belum dapat bekerja secara mandiri dalam memanfaatkan sistem ini.

- 2) Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pola interdependensi disfungsional yang terbentuk diantara pegawai dalam proses pelaksanaan tugas berbasis Siladen. Situasi ini muncul ketika pegawai yang kurang memiliki keterampilan teknologi sangat bergantung pada rekan kerja yang lebih mahir dalam mengoperasikan sistem. Ketergantungan ini berdampak negatif sehingga menimbulkan beban kerja yang cenderung timpang yang dimana sebagian pegawai harus menanggung pekerjaan tambahan.

Saran

- 1) Untuk mengurangi kesenjangan literasi digital pada pegawai ASN dalam mengoperasikan Sistem Siladen, disarankan agar instansi secara rutin menyelenggarakan program pelatihan literasi digital yang berkesinambungan. Selain itu, pola pendampingan internal perlu dihidupkan kembali sehingga pegawai lain dapat memperoleh bimbingan langsung dan pada akhirnya mampu mengoperasikan sistem secara mandiri.
- 2) Untuk mengurangi interdependensi disfungsional, disarankan untuk melakukan perbaikan pada aspek fasilitas kerja, khususnya penyediaan komputer dan jaringan internal yang memadai. Disamping itu, kebijakan internal juga harus ditegaskan agar setiap pegawai memiliki tanggungjawab penuh atas pekerjaannya masing-masing sehingga beban kerja bisa menjadi adil.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Jumlah sampel yang digunakan terbatas, sehingga responden mungkin belum sepenuhnya representatif dari populasi. Waktu penelitian yang singkat membatasi pendalaman data dan observasi perubahan yang muncul seiring waktu. Instrumen yang hanya satu jenis (misalnya hanya kuesioner atau wawancara) bisa mengurangi variasi data dan menimbulkan bias dari responden. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi lingkungan atau kondisi psikologis responden yang tidak terkendali dapat memengaruhi hasil. Oleh karena itu, interpretasi hasil harus dilakukan dengan hati-hati, dan penelitian selanjutnya disarankan memperluas sampel, memperpanjang waktu, serta menggunakan instrumen dan kontrol variabel eksternal yang lebih baik.

REFERENSI

- Abdulkareem, A., & Ramli, M. (2021). Digital Literacy and E-Government Implementation: Conceptual Analysis. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*
- Afandi, M. L. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan Berbasis Digital*. Universitas Dinamika
- Lawless, W. F., & Sofge, D. A. (2021). Interdependence and vulnerability in systems: A review of theory for autonomous human-machine teams. In *Advances in Intelligent Systems and Computing*
- Paendong, M. K. E., Kumaat, A. P., Raming, P. R., & Kolondam, A. (2023). Penerapan Sistem Administrasi Digital dan Pemasaran Digital dengan Website Profiling Produk UMKM di Galeri Investasi Politeknik Negeri Manado. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, 3(2), 355-358.
- Tulangow, R., Rasjid, E., Dua, I. L., & Walean, M. C. (2025). The Influence of Digital Literacy on the Ability to Use the IPOT Application in Manado State Polytechnic Investment Gallery. *Jurnal Multidisiplin Madani*