

KOMPETENSI DIGITAL APARATUR SIPIL NEGERA DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF DALAM MEMANFAATKAN MEDIA DIGITAL UNTUK PENGELOLAAN INFORMASI PARIWISATA DI KOTA KENDARI

Wa Ode Aulia Nurwansyah

NPP. 33.0988

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: ulyawansyah1.com@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ikhbaluddin, S.Kom., M.Si

Email: ikhbaluddin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The rapid growth of digital payment systems in Indonesia has not been accompanied by optimal adoption among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), particularly in Southeast Sulawesi Province. Previous studies have primarily focused on the impact of QRIS on income growth and user perceptions, while limited research has integrated user acceptance factors with internal organizational capabilities in explaining successful QRIS adoption among MSMEs.* **Purpose:** *This study aims to analyze the digital competence of civil servants at the Department of Tourism and Creative Economy of Kendari City in utilizing digital media for tourism information management.* **Method:** *This study uses a descriptive qualitative method with the Digital Competence Framework or DigComp as the analytical framework. Data were collected through interviews, observation, and documentation, with informants selected through purposive and snowball sampling.* **Result:** *The findings show that the digital competence of civil servants has been formed but has not been fully optimal. The dimensions of digital communication and social media use have been implemented fairly well, especially in disseminating tourism information to the public. However, weaknesses remain in data management, structured digital content development, digital security awareness, and technical problem-solving. The use of digital media still tends to rely on individual initiative and has not been fully supported by clear procedures, sustainable training, and integrated digital management.* **Conclusion:** *This study concludes that the digital competence of civil servants at the Department of Tourism and Creative Economy of Kendari City has been implemented but is not yet evenly distributed and systematically structured. Strengthening digital competence is needed through continuous training, clearer content management standards, internal coordination, and more adaptive use of digital technology.*

Keywords: *Civil Servants; Digital Competence; Digital Governance; Digital Media; Tourism Information Management.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya pemanfaatan media digital oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam pengelolaan informasi pariwisata. Permasalahan ini tampak dari tidak aktifnya website resmi dinas sejak tahun 2023 karena pengelolaan sistem yang tidak berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan platform, tetapi juga dari kemampuan ASN dalam mengelola informasi, membuat konten, menjaga keamanan digital, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi digital Aparatur Sipil Negara Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisis berdasarkan *Digital Competence Framework* atau DigComp. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan purposive sampling dan snowball sampling agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian dan menggambarkan kondisi pengelolaan media digital di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital ASN secara umum telah terbentuk, namun belum berjalan optimal dan belum merata pada seluruh dimensi. Pada dimensi literasi informasi dan data, ASN sudah mampu mencari dan menggunakan informasi digital, tetapi pengelolaan data dan konten masih belum sepenuhnya terstruktur. Pada dimensi komunikasi dan kolaborasi, penggunaan media sosial sudah berjalan cukup baik sebagai sarana penyebaran informasi pariwisata. Pada dimensi pembuatan konten digital, ASN telah mampu membuat konten, namun konten yang dihasilkan belum selalu terencana, konsisten, dan profesional. Pada dimensi keamanan, kesadaran terhadap perlindungan data dan perangkat sudah ada, tetapi masih perlu diperkuat. Pada dimensi pemecahan masalah, ASN masih menghadapi keterbatasan dalam menyelesaikan persoalan teknis dan masih membutuhkan dukungan pelatihan serta pendampingan berkelanjutan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi digital ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya merata, terstandar, dan terstruktur. Penguatan kompetensi digital perlu dilakukan agar pengelolaan informasi pariwisata dapat berjalan lebih efektif, akurat, responsif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara; Digital Governance; Kompetensi Digital; Media Digital; Pengelolaan Informasi Pariwisata.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat (Budai et al., 2023a). Pemerintah tidak lagi cukup hanya hadir melalui pelayanan langsung, tetapi juga perlu hadir melalui media digital yang mudah diakses, cepat diperbarui, dan mampu menjawab kebutuhan informasi publik (Carretero et al., 2017). Di sektor pariwisata, media digital memiliki peran penting karena informasi mengenai destinasi, agenda wisata, promosi daerah, dan layanan pariwisata sangat bergantung pada kecepatan serta keakuratan penyampaian informasi (Wahyudi et al., 2024).

Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sektor pariwisata membutuhkan dukungan media digital untuk

memperkenalkan potensi wisata daerah kepada masyarakat luas (Kadarsman Muh, 2019). Namun, pemanfaatan media digital di dinas tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal (Onibala D, 2019). Salah satu fenomena yang terlihat adalah website resmi dinas yang sudah tidak aktif sejak tahun 2023 akibat tidak berlanjutnya pengelolaan domain dan hosting. Keadaan ini menunjukkan bahwa persoalan digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya platform, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam mengelola teknologi secara berkelanjutan.

Kompetensi digital ASN menjadi bagian penting dalam kondisi tersebut. ASN tidak hanya dituntut mampu menggunakan media sosial atau perangkat digital, tetapi juga perlu memahami cara mencari informasi, mengelola data, membuat konten, menjaga keamanan digital, serta menyelesaikan masalah teknis (Agustiani et al., 2024; Junaedi et al., 2025). Apabila kompetensi tersebut belum merata, maka pengelolaan informasi pariwisata berbasis digital berjalan tidak konsisten, bergantung pada individu tertentu, dan belum memiliki standar kerja yang jelas (Lesnussa R, 2025).

Transformasi digital pada sektor pemerintahan juga sejalan dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus didorong oleh pemerintah pusat. Melalui SPBE, setiap instansi pemerintah dituntut mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas birokrasi, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Keberhasilan penerapan SPBE tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang mengelolanya. Oleh karena itu, kompetensi digital aparatur menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di lingkungan pemerintahan (Sarjito & Pantja Djati, 2025).

Dalam sektor pariwisata, pemanfaatan media digital telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari strategi pengembangan destinasi wisata. Wisatawan saat ini cenderung mencari informasi melalui internet dan media sosial sebelum memutuskan untuk mengunjungi suatu destinasi (Fera et al., n.d.). Informasi yang mudah diakses, lengkap, dan selalu diperbarui dapat meningkatkan daya tarik suatu daerah sekaligus memperluas jangkauan promosi wisata. Sebaliknya, keterbatasan informasi digital dapat mengurangi minat wisatawan dan menyebabkan potensi pariwisata daerah kurang dikenal oleh masyarakat luas (Algazo et al., 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang cukup efektif dalam mendukung promosi pariwisata dan penyebaran informasi publik. Platform seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan YouTube memungkinkan pemerintah daerah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat serta menyampaikan informasi secara lebih cepat dibandingkan media konvensional (Agustiani et al., 2024b). Selain sebagai sarana promosi, media digital juga dapat dimanfaatkan untuk membangun citra daerah, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dengan publik (Kadarsman Muh, 2019).

Berdasarkan kondisi tersebut, kompetensi digital ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari menjadi isu yang menarik untuk diteliti. Pengelolaan informasi pariwisata yang efektif membutuhkan aparatur yang tidak hanya mampu menggunakan media digital, tetapi juga memiliki kemampuan dalam mengelola informasi secara akurat, aman, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kompetensi digital ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata sehingga dapat diketahui kondisi aktual, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang diperlukan dalam mendukung transformasi digital sektor pariwisata daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada kesenjangan antara kebutuhan pengelolaan informasi pariwisata berbasis digital dengan kondisi kompetensi digital ASN yang belum sepenuhnya terstruktur. Di satu sisi, sektor

pariwisata membutuhkan media digital yang aktif, informatif, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas. Namun di sisi lain, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari masih menghadapi kendala dalam pengelolaan media digital, terutama pada keberlanjutan website, pengelolaan data, penyusunan konten digital, serta penyelesaian masalah teknis.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas literasi digital ASN, pemanfaatan media sosial pemerintah, dan digitalisasi pariwisata. Akan tetapi, penelitian yang secara khusus melihat kompetensi digital ASN dalam pengelolaan informasi pariwisata daerah menggunakan lima dimensi DigComp pada lokus Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil ruang kajian pada kemampuan ASN dalam memanfaatkan media digital, bukan hanya sebagai alat promosi, tetapi sebagai sarana pengelolaan informasi pariwisata secara lebih utuh.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pengelolaan informasi pariwisata yang lemah dapat berdampak pada rendahnya efektivitas promosi wisata daerah dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kanal informasi resmi pemerintah. Ketika website resmi tidak aktif dan pengelolaan media digital belum memiliki standar yang jelas, masyarakat dapat kesulitan memperoleh informasi pariwisata yang benar, terbaru, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi dasar empiris untuk melihat bagian mana dari kompetensi digital ASN yang sudah berjalan dan bagian mana yang masih perlu diperbaiki. Apabila penelitian seperti ini tidak dilakukan, maka peningkatan kapasitas ASN berisiko dilakukan secara umum tanpa menyentuh kebutuhan nyata di lapangan. Akibatnya, pengelolaan informasi pariwisata dapat tetap bergantung pada kebiasaan kerja lama, belum konsisten, dan belum mampu mengikuti perkembangan media digital yang semakin cepat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyo et al., 2024) berjudul "Using Instagram Reels as a Media for Government Public Service Information" menunjukkan bahwa Instagram Reels dapat dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi publik yang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa format video singkat yang interaktif mampu menjangkau masyarakat dengan lebih cepat dibandingkan media informasi konvensional. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi pemerintah kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian (Ilham et al., 2023) mengenai literasi digital ASN pada Diskominfo Kota Makassar menemukan bahwa kemampuan aparatur dalam mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi digital berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan digital ASN menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital sektor publik.

Penelitian (Lesnussa R, 2025) membahas hubungan antara literasi digital dan kemampuan berpikir kritis pegawai pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan literasi digital pegawai, semakin baik pula kemampuan mereka dalam mengevaluasi informasi dan mengambil keputusan berbasis data.

Penelitian Indah (Indah Sugiarti et al., 2025) mengenai pengelolaan pariwisata berbasis digital menunjukkan bahwa media sosial mampu membantu promosi destinasi wisata. Namun demikian,

pengelolaan media digital yang belum terencana dan kurang profesional menyebabkan informasi yang disampaikan belum optimal dalam menjangkau masyarakat.

Penelitian (Androniceanu et al., 2023) menunjukkan bahwa media digital dan media sosial dapat membangun citra positif sektor pariwisata apabila dikelola secara konsisten, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Keberhasilan promosi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan platform digital, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan informasi yang disampaikan.

Sementara itu, (Sarjito & Pantja Djati, 2025) menemukan bahwa kompetensi digital ASN memiliki peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi digital. ASN yang memiliki kemampuan digital yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada literasi digital ASN, pemanfaatan media sosial, dan digitalisasi pariwisata. Namun penelitian yang secara khusus menganalisis kompetensi digital ASN dalam pengelolaan informasi pariwisata menggunakan lima dimensi *Digital Competence Framework* (DigComp) pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari masih sangat terbatas. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena tidak hanya membahas pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi, tetapi menempatkan kompetensi digital ASN sebagai pusat analisis dalam pengelolaan informasi pariwisata. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan *Digital Competence Framework* atau DigComp untuk melihat kompetensi ASN melalui lima dimensi, yaitu literasi informasi dan data, komunikasi dan kolaborasi, pembuatan konten digital, keamanan, serta pemecahan masalah.

Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari, dengan fenomena khusus berupa tidak aktifnya website resmi dinas sejak tahun 2023. Kondisi tersebut memberi karakteristik tersendiri karena penelitian tidak hanya menilai penggunaan media digital yang masih berjalan, tetapi juga melihat kelemahan keberlanjutan pengelolaan sistem digital pada perangkat daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi digital Aparatur Sipil Negara Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual, pengalaman, hambatan, serta upaya yang dilakukan ASN dalam menjalankan aktivitas digital pada lingkungan kerjanya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Lokasi penelitian dipilih karena instansi tersebut memiliki tugas dan fungsi dalam

pengelolaan informasi serta promosi pariwisata daerah melalui berbagai media digital. Selain itu, ditemukan fenomena tidak aktifnya website resmi dinas sejak tahun 2023 yang menjadi salah satu indikasi perlunya kajian mengenai kompetensi digital aparatur dalam pengelolaan informasi pariwisata.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pengelolaan media digital di lingkungan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari, Kepala Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata, pengelola media digital dinas, serta masyarakat yang pernah mengakses informasi pariwisata melalui media digital yang dikelola oleh dinas.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kemampuan digital ASN, pengalaman dalam pengelolaan media digital, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi media digital yang digunakan, termasuk website dan media sosial dinas. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung berupa foto, arsip, laporan kegiatan, serta berbagai data yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara sistematis.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kompetensi digital ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari menggunakan *Digital Competence Framework* atau DigComp. Kerangka ini melihat kompetensi digital melalui lima dimensi utama, yaitu literasi informasi dan data, komunikasi dan kolaborasi, pembuatan konten digital, keamanan, serta pemecahan masalah.

3.1. Literasi Informasi dan Data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari telah mampu mencari, memperoleh, dan memanfaatkan informasi digital untuk mendukung pelaksanaan tugasnya. Informasi yang digunakan umumnya berasal dari hasil kegiatan lapangan, laporan internal, dokumentasi destinasi wisata, serta berbagai sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan sektor pariwisata. Kemampuan tersebut menunjukkan bahwa ASN telah memiliki pemahaman dasar mengenai pentingnya informasi digital sebagai bahan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

Namun demikian, pengelolaan data dan informasi masih belum sepenuhnya dilakukan secara sistematis. Data yang dimiliki dinas masih banyak disimpan dalam bentuk dokumen terpisah dan belum dikelola dalam sistem penyimpanan yang terintegrasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesulitan dalam proses pencarian kembali data maupun pembaruan informasi yang dibutuhkan untuk publikasi.

Menurut kerangka *Digital Competence Framework* (DigComp), literasi informasi dan data tidak hanya mencakup kemampuan mencari informasi, tetapi juga kemampuan mengevaluasi, mengelola, dan menyimpan informasi secara efektif. Oleh karena itu, kemampuan ASN dalam aspek ini masih perlu ditingkatkan agar informasi pariwisata yang disampaikan kepada masyarakat dapat lebih akurat, lengkap, dan mudah diperbarui.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Ilham et al., 2023) yang menyatakan bahwa kemampuan literasi digital ASN menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung digitalisasi pemerintahan. Semakin baik kemampuan ASN dalam mengelola informasi digital, maka semakin baik pula kualitas layanan informasi yang dapat diberikan kepada masyarakat.

3.2. Komunikasi dan Kolaborasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital menjadi aspek yang paling berkembang di lingkungan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari. Media sosial seperti Instagram dan Facebook telah dimanfaatkan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai destinasi wisata, kegiatan pariwisata, serta promosi ekonomi kreatif daerah.

Pemanfaatan media sosial tersebut menunjukkan bahwa ASN telah mampu menggunakan teknologi digital untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Melalui media sosial, informasi dapat disampaikan secara lebih cepat dan menjangkau audiens yang lebih luas dibandingkan media konvensional.

Dalam perspektif DigComp, komunikasi dan kolaborasi merupakan kemampuan untuk menggunakan teknologi digital dalam berinteraksi, berbagi informasi, dan membangun hubungan dengan pihak lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan ini sudah cukup baik, meskipun koordinasi antarbidang dalam penyediaan informasi masih perlu ditingkatkan agar informasi yang dipublikasikan lebih lengkap dan konsisten.

Temuan ini mendukung penelitian (Sulistyo et al., 2024) yang menyatakan bahwa media sosial mampu menjadi sarana efektif dalam penyebaran informasi publik. Akan tetapi, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh penggunaan media sosial, melainkan juga oleh kualitas koordinasi internal dalam menghasilkan informasi yang akan dipublikasikan.

3.3. Pembuatan Konten Digital

Pada dimensi pembuatan konten digital, ASN telah mampu membuat dan mempublikasikan berbagai konten informasi pariwisata dalam bentuk foto, video, poster digital, maupun informasi kegiatan. Konten tersebut digunakan sebagai media promosi untuk memperkenalkan potensi wisata yang dimiliki Kota Kendari kepada masyarakat.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembuatan konten masih bersifat situasional dan belum sepenuhnya didasarkan pada perencanaan yang sistematis. Konten umumnya dibuat ketika terdapat kegiatan atau agenda tertentu sehingga konsistensi publikasi masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan konsep DigComp, kemampuan menciptakan konten digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis membuat konten, tetapi juga kemampuan menghasilkan informasi yang relevan, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan ASN dalam desain grafis, pengelolaan media sosial, dan strategi komunikasi digital menjadi penting untuk mendukung pengelolaan informasi pariwisata yang lebih efektif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Agustiani et al., 2024b) yang menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi sarana promosi pariwisata yang efektif apabila didukung oleh konten yang menarik dan informatif.

3.4. Keamanan Digital

Keamanan digital merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan media digital pemerintah karena berkaitan dengan perlindungan informasi, data, serta keberlangsungan layanan digital yang digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari telah menerapkan beberapa langkah dasar dalam menjaga keamanan media digital yang dimiliki. Salah satunya adalah pembatasan akses akun media sosial hanya kepada pegawai atau admin yang bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman ASN mengenai keamanan digital masih perlu ditingkatkan. Pengelolaan keamanan masih berfokus pada pembatasan akses akun dan belum sepenuhnya mencakup aspek keamanan digital yang lebih luas, seperti pengelolaan kata sandi yang kuat, perlindungan data, pencadangan informasi secara berkala, maupun antisipasi terhadap ancaman siber yang dapat mengganggu aktivitas pengelolaan informasi pariwisata.

Dalam kerangka *Digital Competence Framework* (DigComp), dimensi keamanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menjaga perangkat dan akun digital, tetapi juga mencakup perlindungan data pribadi, keamanan informasi, serta kesadaran terhadap berbagai risiko penggunaan teknologi digital. Oleh karena itu, keamanan digital menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kompetensi digital ASN.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Budai et al., 2023b) yang menjelaskan bahwa pengembangan kompetensi digital aparatur tidak hanya berfokus pada kemampuan penggunaan teknologi, tetapi juga kemampuan dalam menjaga keamanan informasi dan meminimalkan risiko digital. Selain itu, penelitian (Junaedi et al., 2025b) juga menunjukkan bahwa aspek keamanan digital menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menilai bahwa kesadaran ASN terhadap pentingnya keamanan digital sudah mulai terbentuk, namun masih memerlukan penguatan melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Hal ini penting mengingat media digital yang dikelola pemerintah merupakan sumber informasi publik yang harus dijaga kredibilitas dan keamanannya.

3.5 Pemecahan Masalah

Dimensi pemecahan masalah dalam kompetensi digital berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama penggunaan teknologi digital. Berdasarkan hasil penelitian, ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari telah menunjukkan kemampuan dasar dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam pengelolaan media digital, terutama yang berkaitan dengan penggunaan media sosial.

Namun demikian, kemampuan pemecahan masalah digital masih menghadapi beberapa keterbatasan. Salah satu contoh yang ditemukan dalam penelitian adalah tidak aktifnya website resmi

dinas sejak tahun 2023 akibat kendala pengelolaan domain dan hosting. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian masalah digital yang bersifat teknis dan berkelanjutan masih belum berjalan secara optimal.

Menurut DigComp, kemampuan pemecahan masalah mencakup kemampuan mengidentifikasi kebutuhan teknologi, memilih solusi yang sesuai, mengatasi kendala teknis, serta beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus berubah. Dalam konteks penelitian ini, kemampuan tersebut belum sepenuhnya dimiliki oleh seluruh ASN yang terlibat dalam pengelolaan media digital.

Temuan ini memperkuat penelitian (Sarjito & Pantja Djati, 2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi digital ASN menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi birokrasi digital. ASN yang memiliki kemampuan pemecahan masalah digital yang baik akan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan mampu menjaga keberlangsungan layanan digital yang dimiliki instansi.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menilai bahwa kemampuan pemecahan masalah digital ASN Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari masih berada pada tahap berkembang. ASN telah mampu mengatasi permasalahan sederhana dalam penggunaan media digital, namun masih memerlukan dukungan kompetensi yang lebih baik untuk menghadapi permasalahan yang lebih kompleks, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan sistem digital secara berkelanjutan.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan antara pemanfaatan media sosial dan pengelolaan website resmi. Media sosial dinas relatif lebih aktif digunakan untuk menyampaikan informasi pariwisata, sedangkan website resmi justru tidak aktif sejak tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media digital sudah berjalan, tetapi belum ditopang oleh tata kelola digital yang menyeluruh.

Temuan lainnya adalah pengelolaan informasi pariwisata masih banyak bergantung pada inisiatif individu dan kebiasaan kerja, bukan pada sistem kerja yang baku. Kondisi ini membuat kualitas pengelolaan media digital dapat berubah-ubah tergantung pada kemampuan dan keaktifan pengelola. Oleh karena itu, diperlukan SOP pengelolaan media digital, pembagian peran yang jelas, dan evaluasi berkala terhadap konten serta respons masyarakat.

Faktor penghambat utama dalam peningkatan kompetensi digital ASN adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan, belum optimalnya infrastruktur teknologi, serta belum kuatnya kebijakan internal dalam pengelolaan media digital. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pelatihan digital yang lebih terarah, seperti pelatihan manajemen media sosial pariwisata, desain konten digital, analisis data media sosial, keamanan digital, serta pengelolaan website.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kompetensi digital Aparatur Sipil Negara Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata sudah terbentuk, tetapi belum sepenuhnya optimal, merata, dan terstandarisasi secara sistematis. ASN telah memiliki kemampuan dasar dalam literasi informasi, komunikasi digital, pembuatan konten, keamanan, dan pemecahan masalah. Namun, pelaksanaannya masih bergantung pada inisiatif individu, belum didukung SOP yang kuat, serta masih menghadapi kendala pada pengelolaan data, kelengkapan konten, keamanan digital, dan penyelesaian masalah teknis.

Guna meningkatkan kompetensi digital ASN, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari perlu melaksanakan pelatihan digital secara berkelanjutan, menyusun standar pengelolaan konten dan verifikasi informasi, memperkuat koordinasi antarbidang, meningkatkan keamanan akun

dan data, serta mengoptimalkan kembali kanal digital resmi seperti website dan media sosial. Dengan peningkatan tersebut, pengelolaan informasi pariwisata di Kota Kendari diharapkan dapat berjalan lebih efektif, akurat, responsif, aman, dan mendukung promosi pariwisata daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup objek yang hanya berfokus pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum menyajikan pengukuran kuantitatif mengenai tingkat kompetensi digital ASN secara statistik.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran atau kuantitatif agar dapat mengukur tingkat kompetensi digital ASN secara lebih terukur. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek pada dinas lain atau membandingkan pengelolaan media digital pariwisata di beberapa daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan, masyarakat pengguna media digital pariwisata, serta seluruh pihak yang telah membantu dan menyukseskan proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, N., Arianto, & Mau, M. (2024a). Peran Media Sosial Dalam Promosi Budaya dan Pariwisata di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 94–102. <https://doi.org/10.31294/jkom.v15i2.12058>
- Agustiani, N., Arianto, & Mau, M. (2024b). Peran Media Sosial Dalam Promosi Budaya dan Pariwisata di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 94–102. <https://doi.org/10.31294/jkom.v15i2.12058>
- Algazo, F. A., Ibrahim, S., & Yusoff, W. S. (2021). DIGITAL GOVERNANCE EMERGENCE AND IMPORTANCE. *Journal of Information System and Technology Management*, 6(24), 18–26. <https://doi.org/10.35631/jistm.624003>
- Androniceanu, A., Sabie, O. M., Georgescu, I., & Drugău-Constantin, A. L. (2023). Main factors and causes that are influencing the digital competences of human resources. *Administratie Si Management Public*, 41, 26–53. <https://doi.org/10.24818/AMP/2023.41-02>
- Budai, B. B., Csuhai, S., & Tózsai, I. (2023). Digital Competence Development in Public Administration Higher Education. *Sustainability (Switzerland)*, 15(16). <https://doi.org/10.3390/su151612462>
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *EUR 28558 EN The Digital Competence Framework for Citizens With eight proficiency levels and examples of use.*

- Fera, E., Lena, M., Naibaho, D. S., Maulana, J., & Pamulang, U. (n.d.). PERAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK 1. In *KYBERNOLOGY: Journal of Government Studies* (Vol. 5, Number 1). Retrieved <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kybernology>
- Ilham, A. F. I., Uluputty, I., & Faqih, N. (2023). Digital Literacy for State Apparatus in Supporting Makassar City as a Metaverse City: Case Study at the Makassar City Communication and Informatics Office. *Indonesian Journal of Librarianship*, 135–150. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v4i2.3704>
- Indah Sugiarti, Budi Rahman, & Rosadi, H. (2025). Pengelolaan Pariwisata Berbasis Digital di Objek Wisata Pantai Minang Rua Kabupaten Lampung Selatan: Studi Kasus Manajemen Destinasi. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(3), 271–279. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6126>
- Junaedi, R. A., Rahmatullah, M. A., Anggoro, A. D., & Safira, J. Z. (2025). Peran Media Sosial dalam Membentuk Citra Destinasi Pariwisata Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.36722/jaiss.v6i1.3933>
- Kadarsman Muh. (2019). EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KOTA DEPOK. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XVI, 17–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Lesnussa R. (2025). Literasi Digital dan Implikasinya terhadap Kecakapan Berpikir Kritis Pegawai Pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5, 76–79.
- Onibala D, G. R. K. V. (2019). DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI DI KECAMATAN KAWANGKOAN KABUPATEN MINAHASA. *EKSEKUTIF*, 3, 2.
- Sarjito, A., & Pantja Djati, S. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Sulistyo, M. F., Sukmajatnika, D. Z., & Syaputra, R. (2024). Using Instagram Reels as a Media for Government Public Service Information. *PERSPEKTIF*, 13(1), 212–220. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.10574>
- Wahyudi, R., Murdiyana, M., & Ikhbaluddin, I. (2024). Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Kinerja Organisasi Menggunakan Cobit 2019 dan Balanced Scorecard (Studi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 313–329. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4756>