# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Konteks Penelitian

Di era digital yang terus berkembang, komunikasi dan teknologi informasi memberikan banyak perubahan positif bagi aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait jasa, barang atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan ini diberikan oleh petugas, pegawai atau individu lain yang bekerja dalam instansi tersebut, dengan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik.[1] Pelayanan publik merupakan aspek yang paling utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan efektif. Pelayanan publik sangat membantu masyarakat, tetapi diluar itu pelayanan publik memiliki sisi buruk bagi masyarakat.

Sisi buruk tersebut sudah menjadi hal umum di Indonesia. Masih terdapat kesan bahwa para petugas pemerintah cenderung mempersulit proses pelayanan publik. Hal ini tercermin dari adanya anggapan umum yang menyatakan bahwa prosedur lebih baik dipersulit daripada dipermudah, dan lebih baik terlambat daripada dipercepat. Ada pula pandangan bahwa penyelesaian urusan pemerintahan membutuhkan campur tangan banyak pihak. Anggapan dan perilaku semacam ini tentunya bertentangan dengan semangat reformasi yang sedang berlangsung, dimana berbagai inisiatif sedang dijalankan untuk meningkatkan berbagai aspek, termasuk kualitas layanan kepada masyarakat.[2]

---

[1] M. R. R. Hidayat dan I. R. Wenggi, "Pemanfaatan Media Sosial dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah* 14, no. 2 (2022), hlm. 234.
[2] J. Bazarah, A. Jubaidi, dan F. Hubaib, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* 22, no. 2 (2021), hlm. 105-122.

Berdasarkan data dari *The Global Economy* pada tahun 2020, Indonesia menduduki posisi ke-82 dari 176 negara dalam hal kualitas pelayanan publik. Peringkat ini menempatkan Indonesia di bawah beberapa negara tetangga di kawasan Asia Pasifik, seperti Singapura yang berada di urutan ke-9, Brunei di posisi ke-24, dan Australia di peringkat ke-27. (*The Global Economy*, 2022).[3] Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan mendorong partisipasi publik. Masalah ini harus ditangani segera. Maka dari itu, lembaga pemerintah harus memberikan layanan publik yang responsif.

Salah satu media yang dapat dimanfaatkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang responsif yaitu dengan menggunakan media sosial. Menurut Furqon, dkk. dan Nabila dkk, pemanfaatan *platform* media sosial sebagai sarana penyediaan layanan kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan mutu dan standar pelayanan publik, sehingga sejalan dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan.[4] Selain itu, penggunaan media sosial dalam layanan publik memungkinkan interaksi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, yang dapat mempercepat penanganan keluhan dan permintaan informasi masyarakat.

Media sosial dapat mempercepat semua proses yang dilakukan seseorang dalam kehidupannya sehari-hari, maka hampir semua orang menggunakan media sosial. Berdasarkan laporan *We Are Social* pada Januari 2024, terdapat 139 juta pengguna media sosial di Indonesia, atau sama dengan 49,9% total populasi nasional.[5] Data tersebut menunjukkan bahwa media sosial berdampak kepada pelayanan publik, karena media

---

[3] M. I. Wijayanto, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Bandung Command Center di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat* (Disertasi Doktor, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2023).
[4] Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R., *Op.cit.,* hlm. 236
[5] *Telkomsel*. (n.d.). 8 media sosial di Indonesia dengan pengguna terbanyak. Diakses 17 September 2024, dari https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/8-media-sosial-di-indonesia-dengan-pengguna-terbanyak#:~:text=Berdasarkan%20laporan%20yang%20dirilis%20oleh,%25%20total%20populasi%20nasional%2C%20lho!.

sosial dapat menyajikan berbagai informasi. Selain itu, dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, sosial media juga dapat menjadi alat untuk pengembangan kompetensi, termasuk bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

Aparatur Sipil Negara (ASN) memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan menjalankan sistem pemerintahan. Maka dari itu, ASN harus memiliki kompetensi yang sesuai yaitu diantaranya kompetensi teknis dan sosial kultural. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara bahwa "salah satu hak ASN adalah pengembangan kompetensi".[6] Sejalan dengan peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang pengembangan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS), menyebutkan bahwa setiap PNS berhak dan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti program pengembangan kompetensi. Penilaian tersebut mengacu pada evaluasi kinerja dan kompetensi PNS yang harus menempuh pengembangan kompetensi setidaknya 20 jam pelajaran setiap tahunnya.[7] Pengembangan kompetensi yang berkelanjutan bagi ASN memiliki kaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Semakin kompeten ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, semakin baik pula layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, kompetensi ASN sangat penting bagi keberlangsungan pemerintahan dan harus terus dikembangkan.

Salah satu upaya untuk mengembangkan kompetensi ASN yaitu dapat dengan mengikuti kegiatan pelatihan. Pelatihan merupakan wadah pembelajaran bersama yang memungkinkan peserta memperoleh wawasan, membentuk sikap, dan mengembangkan keterampilan melalui praktik langsung. Kegiatan ini tidak sekadar bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kecakapan, tetapi juga mendorong penerapan hasil pembelajaran dalam

---

[6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

[7] Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (n.d.). Pusbangkom ASN LAN RI selenggarakan seminar internasional *'Future Skills for Future Leaders*'. Diakses 17 September 2024, dari https://lan.go.id/?p=9939.

praktik nyata.[8] Dengan mengikuti pelatihan, ASN dapat mengembangkan kompetensinya sehingga tercapailah tujuan organisasi dan pelayanan publik yang baik. Salah satu lembaga yang berfokus untuk mengadakan pelatihan pengembangan kompetensi ASN yaitu Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI).

Lembaga Administrasi Negara (LAN) merupakan salah satu lembaga pemerintah non-kementerian yang diberikan wewenang untuk melakukan pengkajian, pendidikan dan pelatihan ASN, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,[9] termasuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu unit di LAN dengan tugas mengadakan pelatihan bagi para ASN yaitu Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional yang merupakan perubahan nomenklatur dari Pusat Pengembangan Kompetensi Teknis dan Sosial Kultural ASN (berdasarkan Peraturan LAN RI Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja LAN). Unit tersebut merupakan bagian dari Deputi Penyelenggaraan Pengembangan Kapasitas ASN. Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional merupakan unit kerja yang bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis, serta penyelenggaraan peningkatan kapasitas pembelajaran teknis dan fungsional. Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional mengadakan pelatihan berbasis klasikal dan nonklasikal untuk meningkatkan kompetensi teknis dan fungsional ASN. Beberapa pelatihan yang diadakan secara klasikal seperti Pelatihan Manajemen Talenta, Pelatihan *Coaching* dan *Mentoring*, Pelatihan Pengelolaan Kinerja dan lainnya. Sementara itu, salah satu pelatihan yang diadakan secara non-klasikal adalah Pelatihan Calon Analis Kebijakan (CAK). Maka dari itu, banyak pelatihan yang dapat diikuti oleh ASN di Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional LAN RI.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Diva Wilantoro (2022) yang berjudul "Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui

[8] A. Banuwa dan A. N. Susanti, "Analisis Kebutuhan Pelatihan ASN Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) di Provinsi Lampung," *Jurnal Ilmiah Widyaiswara* 1, no. 1 (2021), hlm. 35-43.
[9] R. Suparman dan S. M. Soantahon, "Integrasi Manajemen Talenta dengan Pengembangan Kompetensi ASN," *Journal of Government and Politics (JGOP)* 4, no. 1 (2022), hlm. 121-132.

Penerapan Pendidikan dan Pelatihan Non-Klasikal di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut", mengatakan bahwa salah satu permasalahan dalam pelatihan ASN secara non-klasikal yaitu pelatihan tidak sesuai dengan latar belakang tugas dan pendidikannya.[10] Akibatnya, pegawai mengalami kesulitan dalam menerapkan materi pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari di instansinya, sehingga efektivitas program pengembangan kompetensi menjadi terhambat.

Dari permasalahan tersebut, instansi harus melakukan analisis mengenai apa saja yang dibutuhkan ASN untuk mengembangkan kompetensinya lebih lanjut. Menurut Adhy (2024), Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah melakukan analisis terhadap kompetensi ASN di Indonesia. Hasilnya yaitu ASN di Indonesia membutuhkan pelatihan yang praktis, tidak mengeluarkan banyak biaya, dapat dijangkau dimana dan kapan saja, tetapi tetap mendapatkan banyak ilmu atau pengetahuan dari pelatihan tersebut, yang nantinya dapat diterapkan di instansinya masing-masing. Maka dari itu, Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional menyelenggarakan program pelatihan jarak jauh yang menggunakan media sosial, yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja yaitu *Live Learning*. *Live Learning* adalah program pengembangan kompetensi khsusus ASN yang diselenggarakan melalui media sosial, yaitu Instagram (@lan_debangtas), TikTok & YouTube setiap dua minggu sekali. Kompetensi ASN ada tiga jenis, yaitu kompetensi manajerial, kompetensi teknis, dan kompetensi sosial kultural, tetapi kompetensi yang ingin diteliti dan dikembangkan dalam program ini yaitu kompetensi teknis. Alasan Program *Live Learning* menggunakan media sosial yaitu dikarenakan pesertanya merupakan ASN di seluruh Indonesia, jika menggunakan metode regular atau klasikal tidak dapat menjangkau seluruh peserta. Kemudian, rata-rata ASN yang mengikuti pelatihan yaitu ASN yang relatif muda, jadi lebih terbiasa menggunakan media sosial. Selain itu, media sosial juga dapat mendorong kolaborasi dan diskusi yang produktif untuk

[10] D. Wilantoro, *Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Penerapan Pendidikan dan Pelatihan Nonklasikal di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut* (Disertasi Doktor, IPDN Jatinangor, 2022).

mengembangkan keahlian dan keterampilan ASN. Dikarenakan faktor daerah, terdapat ASN yang masih terbatas dalam penggunaan media sosial di Indonesia. Namun, program ini merupakan salah satu cara yang dapat membantu mengembangkan kompetensi ASN saat ini. Selain para ASN mendapatkan pelatihan secara gratis, program tersebut juga membawa dampak positif bagi penyelenggara, salah satunya yaitu semakin banyak orang mengenal tentang unit Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional di LAN RI, baik secara langsung maupun di media sosial. Berikut merupakan analisa dari Program *Live Learning* pada salah satu media sosial yang digunakan yaitu Instagram.

| Episode | Narasumber | Topik | Tanggal | I Acc Reached | I Peak Viewers | I Comment | I Acc Engaged | I Followers Gain |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Zahrina Zul Tamimi,S.Hum., M.Hum. | 5 Hal Penting sebelum berangkat ke Jerman | 11/6/2024 | 105 | 38 | 83 | 20 | 21 |
| 2 | Sofyan Eko Putra, SE., M.Si. | GAMIFILUS (Implementasi pada pembelajaran orang dewasa) | 25/06/2024 | 129 | 52 | 111 | 27 | 109 |
| 3 | Sarinah Dewi, SE., ME. | Penggunaan Bahasa Capaian dalam SKP | 9/7/2024 | 279 | 105 | 86 | 40 | 82 |
| 4 | Heni Kusumaningrum, S.Sos., MPA, | Serba-serbi Dialog Kinerja dalam Pengelolaan Kinerja ASN | 13/08/2024 | 302 | 130 | 127 | 52 | 111 |
| 5 | Ardi Kasmono, S.STP, MKP | Ngobrol asik terkait pengadaan barang dan jasa | 20/08/2024 | 215 | 60 | 60 | 32 | 49 |
| 6 | Dr. Rahman Tanjung, S.E., M.M. | Menulis Artikel Populer di Media Online | 26/08/2024 | 208 | 74 | 94 | 36 | 33 |
| 7 | Drs. M. Iqbal. Fadillah, M.Ed. | Tricks ASN Dinas Luar Negeri | 3/9/2024 | 233 | 72 | 71 | 29 | 55 |
| 8 | Dra. Sinta Dame Simanjuntak, MA, dan Dra. Idha Saftawaty, M.Ed Mgmt. | Internalisasi Nilai-Nilai ASN BerAKHLAK | 17/09/2024 | 249 | 71 | 108 | 44 | 20 |
| 9 | Mery Hasibuan, S.Pd., MAP. dan Ruly Asruliani Asri, S.IKOM., M.M. | Kiat Mujarab Mengelola Emosi Di Tempat Kerja | 8/10/2024 | 287 | 97 | 112 | 45 | 50 |
| 10 | Anindita Dyah Sekarpuri, S.Psi., MSR, | ASN Cegah Stunting, Belajar Seru Kependudukan | 22/10/2024 | 129 | 52 | 42 | 18 | 10 |
| 11 | Dr. Basseng, M.Ed. | Pembelajaran Terintegrasi, Model of Learning 10:20:70 | 6/11/2024 | 262 | 160 | 102 | 50 | 20 |
| 12 | I Made Moga Karisma, S.ST.Par., | Sustainable Tourism: Peran ASN sebagai Agen Pariwisata | 5/3/2025 | 181 | 114 | 88 | 25 | 13 |
| 13 | Rabiatul | Paduan menurut Bardach | 25/06/2025 | 312 | 99 | 42 | 29 | 200 |

Tabel 1. 1 Analisa Live Learning terhadap Media Sosial Deputi Bangtas

**Sumber : Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional**

Penelitian ini memiliki manfaat yang relevan dalam konteks pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor publik. Dengan mengkaji peran pemanfaatan media sosial dalam Program *Live Learning* di Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional LAN RI, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang peluang dan hambatan penggunaan *platform* digital untuk meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN). Temuan dari penelitian ini dapat membantu penyelenggara pengembangan kompetensi merancang dan menerapkan program pengembangan kompetensi yang lebih efisien dan memanfaatkan teknologi media sosial untuk mencapai target audiens yang lebih besar tetapi tetap menghemat biaya. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada literatur akademik tentang *e-learning* dan pengembangan SDM di era

digital, serta memberikan saran praktis untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelatihan ASN di masa depan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penting untuk menganalisis kebutuhan kompetensi ASN di sebuah instansi dan harus terus berinovasi untuk menciptakan pelatihan yang sesuai dan terstruktur. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial dalam Pengembangan Kompetensi ASN pada Program *Live Learning* di Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional LAN RI"**.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada konteks penelitian yang telah dijelaskan, untuk menjaga agar penelitian ini tetap terarah, fokus utama penelitian ini ditetapkan pada "Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Program *Live Learning* di Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional LAN RI". Penelitian ini memiliki beberapa subfokus, yaitu :

1. Pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi peran pemanfaatan media sosial dalam pengembangan kompetensi ASN pada Program *Live Learning*.
3. Peluang dan tantangan dalam pemanfaatan media sosial untuk pengembangan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*.

## C. Pertanyaan Penelitian

Dari penjabaran konteks dan fokus penelitian diatas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*?
2. Bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi peran pemanfaatan media sosial dalam pengembangan kompetensi ASN pada Program *Live Learning*?

3. Apa saja peluang dan tantangan dalam pemanfaatan media sosial untuk pengembangan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*?

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk :

1. Menganalisis peran pemanfaatan media sosial dalam peningkatan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi peran pemanfaatan media sosial dalam pengembangan kompetensi ASN pada Program *Live Learning*.
3. Menganalisis peluang dan tantangan dalam pemanfaatan media sosial untuk mengembangkan kompetensi ASN melalui Program *Live Learning*.

## E. Manfaat Penelitian

Pembaca diharapkan mendapatkan manfaat konseptual dan praktis dari penelitian ini. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Konseptual

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan konsep pemanfaatan media sosial dalam konteks pembelajaran dan pengembangan kompetensi, khususnya di sektor publik.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Instansi

      Bagi Direktorat Pembelajaran Teknis dan Fungsional LAN RI, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan peran program *Live Learning* melalui media sosial, membantu mengevaluasi strategi pembelajaran yang telah dilakukan, serta memperbaiki aspek-aspek yang kurang efektif dalam meningkatkan kompetensi ASN.

b. Bagi Instansi Pemerintah Lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan panduan bagi instansi pemerintah lainnya dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana pengembangan kompetensi bagi ASN.

c. Bagi ASN (Aparatur Sipil Negara)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu ASN, khususnya ASN yang terlibat dalam Program *Live Learning*, memahami bagaimana media sosial dapat membantu meningkatkan keterampilan profesional ASN, dan bagaimana teknologi digital dapat membantu meningkatkan kompetensi ASN.

d. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang luas mengenai peran media sosial dalam pengembangan kompetensi ASN.

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas