

SKRIPSI

**PENINGKATAN KECAKAPAN DIGITAL ASN MELALUI PROGRAM
GTA (*GOVERNMENT TALENT ACADEMY*) DALAN MEWUJUDKAN
TRANSFORMASI DIGITAL DI KABUPATEN MAGETAN**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Starta-1 (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Oleh :

★ Yastinki Hasni Ivani

202010050311006 ★

Dosen Pembimbing:

Ali Roziqin, M.P.A

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

**PENINGKATAN KECAKAPAN DIGITAL ASN MELALUI PROGRAM
GTA (GOVERNMENT TALENT ACADEMY) DALAM MEWUJUDKAN
TRANSFORMASI DIGITAL DI KABUPATEN MAGETAN**

Diajukan Oleh:

YASTINKI HASNIVANI
202010050311006

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Jun'at / 10 November 2023*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Ali Roziqin, S.A.P., MPA

Mengetahui

FISIP UMM


Najatuddin, S.IP., M.Hub.Int

SKRIPSI

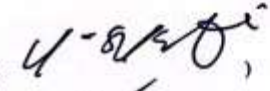


Dipersiapkan dan disusun oleh:

Yastinki Hasni Ivani
202010050311006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Jum'at, 10 November 2023
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP ()
2. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A ()
3. Ali Roziqin, S.A.P., MPA ()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Najihuddin Khalid Rijal, S.IP., M.Hub.Int



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fiisp.umm.ac.id | fiisp@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yastinki Hasni Ivani
NIM : 202010050311006
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Peningkatan Kecakapan Digital ASN Melalui Program GTA (Government Talent Acaemy) Dalam Mewujudkan Transformasi Digital di Kabupaten Magetan adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Oktober 2023
Yang Menyatakan,


Yastinki Hasni Ivani



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

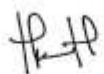
Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

Nama : Yastinki Hasni Ivani
NIM : 202010050311006
Judul TA/Skripsi : Peningkatan Kecakapan Digital ASN Melalui Program GTA (Government Transformation Academy) di Kabupaten Magetan
Pembimbing : Ali Roziqin, S.AP., M.PA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada **Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:**

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	1%	0%	10%	2%	3%

Administrator,


Umi Kulsum, M.IP

Malang, 1 November 2023
Kaprodi Ilmu Pemerintahan

M. Muhammad Kamil, S.IP., MA

ABSTRAK

Perkembangan teknologi menuntut instansi pemerintah untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Namun, evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Magetan menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan, target indeks SPBE Kementerian PANRB belum tercapai sepenuhnya. Transformasi digital tidak hanya memerlukan peningkatan infrastruktur, tetapi juga perubahan dalam segala aspek kehidupan manusia. Peningkatan SDM ASN menjadi fokus penting, dengan pemerintah Kabupaten Magetan melakukan langkah-langkah seperti pelatihan digital dan kerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Program GTA (*Government Talent Academy*) menjadi salah satu inisiatif untuk meningkatkan kecakapan digital ASN, dengan harapan dapat menciptakan keunggulan kompetitif dalam era digital. Transformasi ini juga menjadi respon terhadap perubahan birokrasi pasca Covid-19, dengan penekanan pada adaptasi dan kolaborasi yang lebih baik. Dengan upaya ini, Kabupaten Magetan berupaya menghadapi tantangan era Industri 5.0 dengan meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan berbasis digital guna mewujudkan transformasi digital yang sukses.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bersumber dari data primer (wawancara) adapun data sekunder berupa laporan kegiatan, laporan absen, arsip-arsipan dinas serta bahan bacaan yang bersumber dari artikel, jurnal, media massa, kabar berita.

Teknik analisis yang dilakukan dalam skripsi ini meliputi pengumpulan data, reduksi, display data, analisis hasil serta penarikan kesimpulan adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara.

Kata Kunci : Program GTA (*Government Talent Academy*), Transformasi Digital, Peningkatan SDM

KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum. Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala rahmat puji syukur hanya kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Peningkatan Kecakapan Digital ASN Melalui Program GTA (Government Transformation Academy) Dalam Mewujudkan Transformasi Digital di Kabupaten Magetan” dapat diselesaikan dengan baik pada tempo yang telah direncanakan.. Tak lupa shalawat serta salam kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi inspirasi, pemimpin dan pembuka gerbang cahaya bagi para umatnya dari zaman kegelapan hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat mencapai gelar Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. dalam penyusunannya, peneliti banyak menemukan ragam kendala dan kesulitan. Namun berkat niat, usaha dan doa serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak maka, penyusunan daripada skripsi ini akan jauh lebih sulit dari yang dijalankan. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia serta kemudahan dalam meneliti serta menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan gerbang ilmu dan menjadi suri teladan selama hidup termasuk dalam pembuatan skripsi.
3. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak Ali Roziqin, S.A.P., MPA selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah memberikan saya motivasi, membimbing serta mengarahkan selama masa pembuatan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staff program studi Ilmu Pemerintahan dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu peneliti dalam menjalankan proses selama pembuatan skripsi.
8. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan yang selalu baik dan informatif selama menjadi partner magang saya sehingga saya dapat mengumpulkan informasi dan data-data dengan baik.
9. Keluargaku tercinta Bapak H. Koyas Rusmandie Duryat S. H. serta Ibu Hj. Etin Kuretin yang tidak pernah lelah memberikan dukungan berupa kasih sayang, materil maupun moril dengan sangat layak, tak lupa ucapan terimakasih untuk Kakakku tersayang Almh. Silvi Novita S. H. yang selalu menemani dan membantu banyak hal untuk saya selama hidupnya.
10. Seluruh rekan-rekan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang mengenal dan turut menemani saya semasa perkuliahan di UMM, terkhusus teman dekat saya. Ardhia Saveria Regita, Jasmine Fridayanti, Erna Watiningsih dan Rekan-rekan LAB Ilmu Pemerintahan UMM, terimakasih karena sudah membantu banyak hal serta dukungan dalam melakukan penelitian serta pengerjaan skripsi ini.
11. Guru-guru dan teman-teman dari Pondok Pesantren As-Syafi'iyah yang selalu memberikan motivasi, hal-hal baik serta doa yang tak pernah henti.
12. Teman-teman SD hingga SMA saya semasa mencari ilmu di Pondok, Syahira Naila Syafran, Putri Nabila, Sri Azizah Hudani, teman-teman Asrama Madinah, serta teman-teman yang membantu segala proses dan doa baik untuk saya hingga saat ini.
13. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang dengan tulus, ikhlas memberikan doa dan dorongan semangat selama proses penyusunan skripsi.
14. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri berkat kekuatan yang selalu Allah limpahkan, saya berhasil melewati berbagai bentuk situasi termasuk dalam kepenulisan skripsi ini serta banyak hal – hal yang membuat saya patah namun memilih tidak menyerah.

Semoga segala dukungan, bimbingan serta bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan ganti dan balasan kebaikan dari Allah SWT dengan pahala yang dilipat gandakan serta rezeki yang senantiasa diberikan kelancaran dan keberkahan dalam menaungi kehidupan. Aamiin YRA.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapakan kritik dan saran yang dapat membangun dan membenahi

penelitian ini dari berbagai pihak atas segala kekurangan, kesalahan, dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Malang, 20 Desember 2023

Penulis

Yastinki Hasni Ivani



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Definisi Konseptual.....	8
1.6.1 Kecakapan digital.....	9
1.6.2 Transformasi Digital.....	9
1.6.3 GTA (Government Talent Academy).....	10
1.6.4 Definisi Operasional.....	11
1.7 Metode Penelitian.....	12
1.7.1 Jenis Penelitian.....	12
1.7.2 Jenis Data.....	13
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.7.4 Teknik Analisa Data.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18

2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Konsep/Teori.....	22
2.2.1 Kecakapan Digital.....	22
2.2.2 Transformasi Digital.....	23
2.2.3 Pengembangan Sumber Daya ASN.....	23
2.2.4 Program GTA (Government Transformation Academy).....	26
2.2.5 Teori pemberdayaan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sejarah Kabupaten Magetan.....	29
3.2.1 Gambaran Umum Kabupaten Magetan.....	32
3.3 Kondisi Geografi.....	33
3.4 Kondisi Demografis.....	33
3.5 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Program GTA (Government Transformation Academy) sebagai salah satu indicator keberhasilan kecakapan digital pada ASN pemerintah Kabupaten Magetan.....	48
4.2 Manifestasi Anggaran.....	59
4.3 Faktor Penghambat Proses Kecakapan Digital pada ASN di Kabupaten Magetan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Target Indeks SPBE Kementrian PANRB.....	1
Tabel 3. 1 Jumlah Masyarakat Kabupaten Magetan.....	6
Tabel 4. 1 Perkembangan indicator Peningkatan Kinerja Penyelenggara Pada Pelayanan publik dalam Ranah Informasi dan Komunikasi.....	28
Tabel 4. 2 Pengukuran Kinerja Sasaran Peningkatan pada pelayanan sistem informasi dan komunikasi.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Kabupaten Magetan.....	4
Gambar 4. 1 Gambar Pelaksanaan Program GTA (<i>Government Transformation Academy</i>) Tahap I.....	23
Gambar 4. 2 Gambar pelaksanaan program GTA (<i>Government Transformation Academy</i>) Tahap II.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Absensi Bimbingan Teknis.....	42
Lampiran 2 Absensi Pelatihan GTA (Government Talent Academy).....	51
Lampiran 3 Foto Kegiatan Program GTA (Government Transformation).....	52
Lampiran 4 Dokumentasi Rapat DISKOMINFO bidang Eksternal terkait program GTA (Government Transformation Academy) serta membahas strategi peningkatan mengenai SPBE.....	53
Lampiran 5 Dokumentasi Visitasi Penyuluhan Komputer dan Jaringan kepelosok bersama Staff DISKOMINFO.....	54



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M. F., Utami, W., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Unej, U. J. (2017). *Kualitas Sumber Daya Manusia , Profesionalisme Kerja , Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember (Quality of Human Resources , Labour profesionalisme , and commitment as a factor Supporting Employee Performa. IV(1), 131–135.*
- Ananda, I. (2021). Literatur Review: Implementasi Strategi Transformasi Digital Pada Organisasi Internasional. *Computer Based Information System Journal*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.33884/cbis.v9i1.2473>
- Anggraeni, H., Fauziyah, Y., & Fahyuni, E. F. (2019). Penguatan Blended Learning Berbasis Literasi Digital dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 9(2), 190–203.
- Arguanda Pribadi. (2020). *Transformasi Digital Terhadap Kelangsungan Profesi Public Relations Di Era Disrupsi.* <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/14595>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia dalam studi “ The Microsoft Asia Digital Transformation : Enabling The Intelligent Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Tr. *Kybernan: Jurnal Stdui Pemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Indrajit, E. (2006). Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. *Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*, 95, 12–20.
- Kurnianingsih, I., Rosini, R., & Ismayati, N. (2017). Upaya Peningkatan Kemampuan Literasi Digital Bagi Tenaga Perpustakaan Sekolah dan Guru di Wilayah Jakarta Pusat Melalui Pelatihan Literasi Informasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 3(1), 61. <https://doi.org/10.22146/jpkm.25370>
- Madogo, R., & Pribadi, U. (2016). Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pulau Morotai Provinsi Maluku Utara Tahun 2016. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 5 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTM)*, 1–10.
- Moleong. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. 282.
- Nakoh, A., Amiruddin, A., & Ichwan, S. (2020). Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Suku Moi Di Kota Sorong. *Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–9.
- Nasution. (2016). *Instrumen Penelitian dan Urgensinya Dalam Penelitian*

Kuantitatif. 59–75.

- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 13(2), 177–181.
- Peralta-argomeda, J., Huamantincó-araujo, A., Luz Yolanda Toro Suarez, Pimentel, H. F., Quispe Phocco, R. F., Roldán-Pérez, G., Estudiantes, V. De, Gustavson, S. S., Cosme, L. A., Trama, F. A., Ayala R., A., Ambrosio, E. S., Vasquez, M., Luz Yolanda Toro Suarez, Cepeda, J. P., Pola, M., Zuleta, C., González, C., Luz Yolanda Toro Suarez, ... Villanueva, I. (2016). Peran Pemerintah Untuk Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Menyongsong Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) di Kabupaten Bantaeng. *Ucv*, 1(02), 0–116. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10947/MiñanoGuevara%2C> Karen Anali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3346/DIVERSIDAD DE MACROINVERTEBRADOS ACUÁTICOS Y SU.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0A
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M. Pd., APU.; editor, D. S. (2007). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*.
- Pupu Saeful Rahmat. (2009). Jurnal-Penelitian-Kualitatif. In *jurnal Penelitian Kualitatif* (Vol. 5, Issue 5, p. 108).
- Putri, N. I., Herdiana, Y., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2021). Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20(1), 53–57.
- Rahmadi, I. F., & Hayati, E. (2020). Literasi Digital, Massive Open Online Courses, dan Kecakapan Belajar Abad 21 Mahasiswa Generasi Milenial. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 24(1), 91. <https://doi.org/10.31445/jskm.2020.2486>
- Ramadhani P, H. C., & et all. (2021). Peran Literasi Digital dalam Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia pada Era Revolusi Industri 4.0 Helmy. *Jurnal Implementasi*, 1(2), 139–145.
- Royyana, A. (2020). Strategi transformasi Digital Kesehatan. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(2), 15–32.
- Roziqin, A., Kismartini, Fajrina, A. N., Salahudin, & Sulistyaningsih, T. (2022). The development of Indonesian e-Government: A bibliometric analysis. *COLLNET Journal of Scientometrics and Information Management*, 16(1), 49–74. <https://doi.org/10.1080/09737766.2021.2007036>
- Ullrich, A., Reißig, M., Niehoff, S., & Beier, G. (2023). Employee involvement and participation in digital transformation: a combined analysis of literature and practitioners' expertise. *Journal of Organizational Change Management*, 36(8), 29–48. <https://doi.org/10.1108/JOCM-10-2022-0302>
- Virdiawati Lumasuge, H., YVI Goni, S., & Waleleng, G. J. (2021). Pengembangan

Sumber Daya Manusia Di Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Provinsi Sulawesi Utara. *Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan), Sosial Dan Ekonomi*, 17(2), 679–690.

Wicaksana, A. (2016). Pengembangn Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor. *Https://Medium.Com/*. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Yanti, M., & Yusnaini, Y. (2018). the Narration of Digital Literacy Movement in Indonesia. *Informasi*, 48(2), 243–255. <https://doi.org/10.21831/informasi.v48i2.21148>

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

