

**PENINGKATAN PENERIMAAN DIGITALISASI DI
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL MELALUI
*DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR



DWI YULISTY CAHYA HIDAYAT

1231921008

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026**

**PENINGKATAN PENERIMAAN DIGITALISASI DI
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL MELALUI
*DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**DWI YULISTY CAHYA HIDAYAT
1231921008**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dwi Yulisty Cahya Hidayat

NIM : 1231921008

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dwi Yulisty Cahya Hidayat
NIM : 1231921008
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Penerimaan Digitalisasi di Kementerian
Komunikasi dan Digital Melalui *Design Thinking*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D



Penguji 1 : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D



Penguji 2 : Raden Aryo Febrian



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peningkatan Penerimaan Digitalisasi di Kementerian Komunikasi dan Digital melalui *Design Thinking*” dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan studi dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan rutinitas pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada Tim Kerja Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Anggaran Biro Keuangan dan BMN yang sejak awal sudah mendukung keputusan penulis untuk kembali melanjutkan studi ini. Ucapan terima kasih kepada atasan penulis yaitu Itsna Octavia, serta rekan-rekan kerja penulis yaitu Luthfita Ayu Diarta, Mahesty Wida Rahmayanti, dan Agustina Anggie Putri Maharani yang telah memberikan dukungan, pengertian, serta ruang bagi penulis untuk menyelesaikan kewajiban akademik di tengah tanggung jawab profesional. Dukungan tersebut, baik dalam bentuk motivasi, fleksibilitas waktu, maupun kerja sama dalam pelaksanaan tugas, sangat membantu penulis dalam menjaga keseimbangan antara studi dan pekerjaan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D dan seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan skripsi. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga Ayah (Alm. Imam Hidayat), Mamah (Ratnawati), dan Kakak (Meidyawati Virginia Hidayat) dan pihak-pihak lain yang telah memberikan doa, dukungan moral, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik. Serta tidak lupa ucapan terima kasih bagi rekan kuliah semasa Studi Program Pendidikan Vokasi di Universitas Indonesia, yaitu Widiastri, Felicia Nefandra, Nurmala Dewi, dan Aziziya Nanda Rusdy yang masih selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh

karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Penulis,

Jakarta, Februari 2026

HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Yulisty Cahya Hidayat
NIM : 1231921008
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peningkatan Penerimaan Digitalisasi di Kementerian Komunikasi dan Digital Melalui *Design Thinking*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Februari 2026

Yang menyatakan



(Dwi Yulisty Cahya Hidayat)

Peningkatan Penerimaan Digitalisasi di Kementerian Komunikasi dan Digital Melalui *Design Thinking*

Dwi Yulisty Cahya Hidayat

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan agenda strategis dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas tata kelola organisasi sektor publik, termasuk di Kementerian Komunikasi dan Digital. Meskipun berbagai sistem digital telah diimplementasikan, tingkat penerimaan digitalisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal belum sepenuhnya optimal. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, keterbatasan pelatihan berkelanjutan, serta minimnya pelibatan pegawai dalam proses pengembangan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan digitalisasi di Sekretariat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Digital serta mengkaji peran pendekatan *Design Thinking* dalam meningkatkan penerimaan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi-terstruktur terhadap pegawai sebagai pengguna sistem digital. Data dianalisis secara tematik dan dipetakan ke dalam *tahapan Design Thinking*, yaitu *defining problem*, *ideation*, *prototyping*, dan *testing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya memiliki sikap positif terhadap digitalisasi dan merasakan manfaat efisiensi kerja. Namun demikian, rendahnya pelibatan pengguna dalam pengembangan sistem menyebabkan terbatasnya umpan balik dan saran perbaikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Design Thinking* secara partisipatif dan berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan penerimaan digitalisasi melalui pendekatan yang berpusat pada pengguna..

Kata kunci: digitalisasi, penerimaan teknologi, *Design Thinking*, sektor publik, manajemen perubahan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.5. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	21
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Pendahuluan	23
2.2 Transformasi Digital di Sektor Publik	23
2.2.1 Tren Global	24
2.2.2 Konteks Indonesia.....	24
2.3 Model Penerimaan Teknologi.....	25
2.3.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	26
2.3.2 Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (<i>Unified Technology Acceptance and Usage Theory, UTAUT</i>)	26
2.4 Perubahan Organisasi dan Resistensi terhadap Digitalisasi.....	27
2.4.1 Manajemen Perubahan di Sektor Publik.....	28
2.4.2 Sumber Resistensi	29
2.5 <i>Design Thinking</i> sebagai Pendekatan yang Berpusat pada Manusia	30
2.5.1 Definisi <i>Design Thinking</i>	30
2.5.2 Penerapan <i>Design Thinking</i> dalam Penelitian.....	31
2.5.3 <i>Design Thinking</i> di Sektor Publik	33
2.6 Kerangka Teoritis.....	34
2.7 Kesenjangan Penelitian	35
2.8 Kerangka Kerja Penelitian	36
2.8.1 Komponen Kerangka Kerja Penelitian	36
2.8.2 Diagram Kerangka Kerja Penelitian	37

2.8.3	Justifikasi Kerangka Kerja	38
2.9	Peran Model Penerimaan Teknologi (TAM) dalam Studi Ini.....	38
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Pendahuluan	40
3.2	Desain Penelitian	40
3.3	Pendekatan Penelitian: <i>Design Thinking</i>	40
3.4	Tempat Penelitian	41
3.5	Peserta dan Pengambilan Sampel	41
3.5.1	Profil Peserta	41
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.6.1	Analisis Data	42
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN		43
2.1	Gambaran Umum Pelaksanaan Wawancara	43
2.2	Hasil Penelitian	43
2.2.1	Penggunaan Perangkat Digital dalam Pelaksanaan Tugas.....	43
2.2.2	Pengalaman Pengguna terhadap Sistem Digital.....	44
2.2.3	Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan.....	44
2.2.4	Pelatihan dan Dukungan	45
2.2.5	Sikap terhadap Digitalisasi	46
2.2.6	Budaya Organisasi dan Perubahan Organisasi.....	46
2.2.7	Saran untuk Perbaikan	47
2.3	Pemetaan Hasil Wawancara terhadap <i>Design Thinking</i>	48
2.3.1	Fase <i>Defining Problem</i>	48
2.3.2	Fase <i>Ideation</i>	50
2.3.3	Fase Prototyping	51
2.3.4	Fase <i>Testing</i>	51
2.4	Pembahasan.....	52
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
5.2.1	Saran Manajerial bagi Kementerian Komunikasi dan Digital	56
5.2.2	Saran bagi Penelitian dan Praktik Manajemen Selanjutnya.....	57
5.3	Solusi untuk Meningkatkan Penerimaan Digitalisasi	57
5.3.1	<i>Defining Problem</i>	58

5.3.2	<i>Ideation</i>	58
5.3.3	<i>Prototyping</i>	58
5.3.4	<i>Testing</i>	58
5.4	Penutup	58
DAFTAR PUSTAKA		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Kerja Penelitian	38
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tahapan Design Thinking.....	31
Tabel 2. 2 Perbandingan Teori Terkait	35
Tabel 4.1 Hasil Pemetaan Defining Problem.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Wawancara Semi-Terstruktur: Fase Empati.....	62
--	----