

Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City

Nur Wahid✉, Arni, Sitti Rahmawati Arfah, A Khusnul Khatimah, Andi Ummul Resky Lutfiah

Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia

✉ nurwahid@unismuh.ac.id

 <https://doi.org/10.31603/ce.10138>

Abstract

This service activity aims to enhance people's knowledge and skills in effectively utilizing digital technology. Community empowerment through public service information refers to initiatives that aim to improve public access to services and deliver relevant information more efficiently. The method employed in this activity consists of three stages: 1) preparation through community-wide socialization for effective coordination, 2) implementation conducted through counseling sessions, and 3) evaluation performed by distributing pre-test and post-test questionnaires to assess the knowledge and skills of partners regarding the digital literacy training in public services that has been conducted. During the evaluation stage, the success of the activity is gauged by distributing questionnaires. The results of this service demonstrate that 90% of participants experienced an increase in skills related to the procedures for accessing digital public services through a dedicated website for reporting public service issues.

Keywords: *Digital literacy; Public service information system; Community empowerment*

Pemberdayaan masyarakat berbasis literasi digital pada sistem informasi pelayanan publik di Kota Makassar

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital dengan efektif. Pemberdayaan masyarakat informasi pelayanan publik mengacu pada upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik dan memberikan informasi yang relevan dengan lebih efisien. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu 1) persiapan dengan sosialisasi kegiatan kepada masyarakat, untuk memudahkan koordinasi 2) pelaksanaan dilakukan dengan cara penyuluhan, dan 03) evaluasi dilakukan dengan penyebaran kuesioner *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan dan keterampilan mitra atas pelatihan literasi digital dalam pelayanan publik yang telah dilakukan. Pada tahap evaluasi dilakukan pengukuran tingkat keberhasilan kegiatan dengan menyebarkan kuesioner. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa 90% peserta mengalami peningkatan keterampilan tentang mekanisme mendapatkan layanan publik digital di website khusus pelaporan layanan publik.

Kata Kunci: Literasi digital; Sistem informasi pelayanan publik; Pemberdayaan masyarakat

1. Pendahuluan

Salah satu upaya yang terus dilakukan oleh instansi pemerintah adalah dengan penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital, sehingga tidak sedikit penyelenggara pelayanan publik membuat berbagai inovasi dalam pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis transformasi digital diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik di era disrupsi sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara optimal. Membangun budaya literasi digital perlu melibatkan kolaborasi antara pemerintah dan peran aktif masyarakat secara bersama-sama. Keberhasilan membangun literasi digital merupakan salah satu indikator pencapaian dalam bidang pendidikan dan kebudayaan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017). Menurut Riel & Christian (2016) bahwa literasi digital merupakan kemampuan menggunakan teknologi dan informasi dari piranti digital secara efektif dan efisien dalam berbagai konteks seperti akademik, karir dan kehidupan sehari-hari. Hal ini didukung dengan pernyataan Marianingsih et al (2023) menyatakan kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkompoten dibidang teknologi digital merupakan hal yang sangat penting.

Beberapa instansi telah menerapkan pelayanan secara *online* diantaranya pada BPJS Kota Makassar melalui aplikasi JKN Mobile, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan pelayanan PTPSP Online yang meliputi *Online Single Submission*, SIMAP, Neni Si Linca, Peta Investasi dapat diakses melalui website (<https://dpmptsp.sulselprov.go.id/>), serta Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar juga melayani pelayanan secara *online* melalui Aplikasi Pelayanan Online Disdukcapil Kota Makassar (<https://dukcapil.makassar.go.id/app>). Aplikasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Makassar untuk membuat dokumen kependudukan, baik berupa akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, perubahan data, surat pindah datang, hingga pembuatan akta hilang/perubahan (kutipan 2) akta kelahiran. Tentu interaksi antara penyedia layanan dan pengguna harus berjalan optimal, sehingga apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi terhadap salah satu masyarakat di Kelurahan Wajo Baru Kecamatan Bontoala mengungkapkan bahwa masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pelayanan berbasis *online* mengakibatkan masih banyak masyarakat yang kurang mengerti mengenai sistem pelayanan berbasis *online* dan instansi pelayanan hanya memberikan *link website* tanpa ada penjelasan secara berkelanjutan serta kurangnya kemauan masyarakat untuk belajar dalam menggunakan aplikasi/*website* yang telah disediakan menjadi salah satu faktor penghambat dalam mengurus administrasi secara *online*. Pada media Instagram Kecamatan Bontoala Kota Makassar, informasi tentang pelaksanaan kegiatan tidak ada interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat secara berkelanjutan, meskipun informasi sudah diunggah. Berdasarkan penelitian Narmansyah et al. (2022) bahwa pengguna JKN Mobile di Kota Makassar ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna, yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi.

Fakta tersebut menunjukkan bahwa interaksi masyarakat masih kurang terhubung dengan pemerintah. Selain itu, partisipasi dalam digitalisasi layanan publik juga sangat penting. Dimana partisipasi merupakan proses terlibat aktif dalam berbagai data dan informasi yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Kesimpulan tersebut

tergambar melalui hasil survei awal tim pelaksana bahwa sebagian masyarakat di lokasi tersebut belum memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung proses sistem informasi pelayanan publik, selain itu mengindikasikan adanya permasalahan terkait penguasaan literasi digital pada masyarakat. Membangun sinergitas antara pemerintah dan masyarakat, juga menjadi hal yang harus terus dibangun sebagai bagian dari keberlanjutan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sujai et al., 2022). Sejalan dengan pendapat Hidayat & Nursetiawan (2022) yang menyatakan bahwa strategi pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan telah melibatkan penggunaan teknologi informasi.

Dengan melihat fenomena dan mengacu pada permasalahan tersebut, maka dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk diskusi dan sosialisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan masyarakat terkait literasi digital yang ditujukan pada penyelenggaraan pelayanan publik tentang sejumlah situs web, aplikasi, *platform online* dan mekanisme mendapatkan pelayanan publik berbasis digital.

2. Metode

Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada hari Jumat, 24 Februari 2023 pukul 09.00–15.00 WITA di Aula Kantor Lurah Wajo Baru Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Kegiatan ini diikuti oleh 15 orang peserta. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini melalui metode pelatihan partisipatif dan pendampingan yakni melibatkan beberapa peserta mitra dalam kegiatan diskusi dan praktik.

2.1. Perencanaan

Menurut Sasoko (2022), perencanaan adalah sebuah patokan untuk mempermudah tercapainya suatu tujuan, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Pada awalnya, perencanaan dilakukan dengan pendekatan *focus group discussion* (FGD) secara langsung yakni tahap sosialisasi perkenalan oleh Ketua Tim PKM dengan memberikan penyampaian tentang maksud dan tujuan dari kegiatan PKM serta disampaikan pula pelatihan dan pendampingan yang akan dilaksanakan.

2.2. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut kegiatan perencanaan guna mencapai tujuan kegiatan PKM ini. Pelaksanaan yang ideal dalam pengabdian ini seperti kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Arfah et al. (2022) yaitu melakukan sosialisasi/penyuluhan, pelatihan, pendampingan dan pengembangan kegiatan, dalam hal ini adalah kantor Lurah Wajo Baru Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Selama kegiatan berlangsung, peserta melakukan *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur dan melihat kemampuan peserta pelatihan sehingga setelah adanya pendampingan ini wawasan serta *skill* dapat bertambah dan meningkat sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari pengabdian ini.

2.3. Evaluasi

Evaluasi dalam kegiatan PKM ini merupakan kegiatan terakhir (Muhdiyanto & Pramita, 2018). Evaluasi merupakan proses memberikan nilai dan membandingkan sejauh mana kegiatan itu tercapai. Evaluasi dalam kegiatan ini adalah mencoba menelaah kembali capaian PKM yang disandingkan dengan tujuan awal kegiatan PKM ini dengan

membuat *pre-test* dan *post-test* terkait pelatihan literasi digital dalam pemberdayaan masyarakat dan pendampingan menggunakan aplikasi/ website pelayanan publik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan kegiatan pengabdian

Kegiatan pengabdian masyarakat oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar dilakukan dosen dan mahasiswa yang diselenggarakan pada tanggal 24 Februari 2023 di Kelurahan Wajo Baru Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Kegiatan diawali dengan sambutan dari ketua pelaksana, lurah dan ketua RW yang dilanjutkan dengan pelaksanaan *pre-test* untuk menilai pengetahuan awal peserta PKM literasi digital ([Gambar 1](#)). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan publik dengan mudah melalui situs web, aplikasi atau *platform online* yang sedang dijalankan oleh pemerintah saat ini.



Gambar 1. Suasana pelaksanaan PKM



Gambar 2. Pengenalan aplikasi/website pelayanan publik

Kegiatan pengabdian dilaksanakan dengan melakukan sosialisasi dan diskusi secara interaktif. Rangkaian kegiatan yakni dengan memberikan materi sosialisasi, pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat mengenai literasi digital dalam penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik. Sebagai pengantar dari kegiatan pelatihan tersebut maka diberikan materi tentang pengenalan sejumlah URL dari *website*/aplikasi pelayanan ([Gambar 2](#)). Melalui pengenalan JKN Mobile sebagai aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat

Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. JKN Mobile terkhusus pada menu registrasi dan pendaftaran agar lebih mudah diakses oleh seluruh golongan masyarakat serta lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS terkait prosedur penggunaan dan pentingnya pemanfaatan aplikasi JKN Mobile.



Gambar 3. Kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi/*website* pelayanan publik

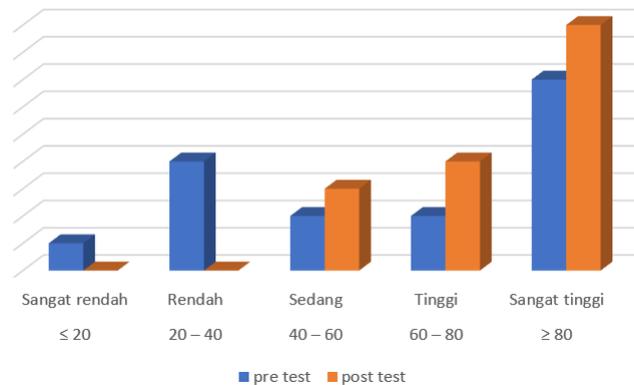
Selain itu juga pemateri melakukan pendampingan untuk meningkatkan pemahaman tentang sejumlah inovasi layanan yang disediakan oleh Kota Makassar, dengan memperkenalkan fungsi setiap fitur yang terdapat pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (Gambar 3). Pada *website* tersebut di menu utama terdapat menu “layanan” yang jika di klik akan mengarahkan masyarakat ke menu “layanan online”. Kegiatan selanjutnya adalah tanya jawab antara pemateri dengan peserta sosialisasi. Para peserta dengan antusias bertanya terkait pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik yang diaplikasikan pemerintah Kota Makassar. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat diakses pada video PKM dengan URL https://youtu.be/5wWY_2r5gIw.

3.2. Evaluasi kegiatan

Pada saat pelatihan, tim pengabdian PKM membuat *pre-test* dan *post-test* terkait pelatihan literasi digital menggunakan aplikasi/*website* pelayanan publik. Berdasarkan data dan analisis dari kuesioner yang dibagikan dalam bentuk *pre-test* dan *post-test* tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui pentingnya literasi digital dan belum *aware* untuk adaptasi pada perubahan, sehingga hasil *pre-test* hanya pada tingkatan 20%. Setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan literasi digital yang telah dilakukan hasil *post-test* sudah pada tingkatan 90%. Luaran yang dihasilkan pada program ini yakni adanya peningkatan 90% (Gambar 4). Hal ini menunjukkan bahwa pemberian materi sosialisasi berhasil dilakukan pada peserta untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang literasi digital dalam penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik.

Sehingga ini menunjukkan bahwa masyarakat mudah mengakses data dan informasi pelayanan publik ini melalui situs web, aplikasi atau *platform online*. Ini mengurangi hambatan fisik dan waktu dalam mengakses informasi yang masyarakat butuhkan. Selain itu, literasi digital dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik, seperti mengajukan permohonan secara *online* atau memberikan masukan. Peran pemerintah harus memastikan bahwa upaya pemberdayaan masyarakat dalam literasi digital juga mencakup kelompok yang rentan

seperti masyarakat yang tidak memiliki akses ke perangkat atau koneksi internet. Inklusi digital merupakan aspek penting dalam pemberdayaan masyarakat, di mana teknologi informasi dan komunikasi memainkan peran sentral dalam aspek kehidupan. Dengan meningkatnya literasi digital di masyarakat, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, literasi digital merupakan langkah penting dalam upaya pemberdayaan masyarakat informasi pelayanan publik.



Gambar 4. Grafik *pre-test* dan *post-test*

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mendapat sambutan yang sangat baik oleh mitra, sebab materi dalam PKM ini dianggap menarik sebab terkait dengan pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kegiatan ini terlaksana dengan baik sebab materi tersampaikan dengan baik, para peserta sangat aktif berpartisipasi pada setiap tahapan pelaksanaan kegiatan ini. Hasil kuesioner pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pemahaman mengenai tentang sejumlah situs web, aplikasi, *platform online* dan mekanisme mendapatkan pelayanan publik berbasis digital meningkat menjadi 90% peserta dari keseluruhan jumlah peserta.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Pusat Muhammadiyah, karena kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan pendanaan yang diberikan pada Program Hibah RisetMu Batch VI Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah, ucapan terima kasih juga kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Ketua Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar, serta Pemerintah Kelurahan Wajo Baru Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Daftar Pustaka

- Arfah, R., Syarif, A., & Suhaeman, I. (2022). Kelompok Pengrajin Limbah Pisang di Desa Bongki Lengkesse Kabupaten Sinjai Banana Waste Crafts Group Of Bongki Lengkesse Village Sinjai Regency. *Panrita Abdi - Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(3), 473–480.
- Hidayat, R., & Nursetiawan, I. (2022). Strategi Pengelolaan Aset Desa Berbasis Aplikasi Sistem Pengelolaan Aset Desa “Sipades” Di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 317–328. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2706>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). Materi Pendukung Literasi Digital. In *Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan* (p. 43).
- Marianingsih, S., Achmad, R., Pieter, M. S. S., Manullang, E. V., Tayane, R. T., Widodo, W., Matdoan, M. R. I., Mursid, M., & Palumpun, Y. (2023). Digital-based human resources training for DPD KNPI Papua Province in the Tanah Tabi customary region. *Community Empowerment*, 8(7), 979–983. <https://doi.org/10.31603/ce.9351>
- Muhdiyanto, M., & Pramita, Y. D. (2018). Pendampingan Bagi BUMDes Pagersari, Mungkid Guna Mewujudkan Tata Kelola dan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan. *Community Empowerment*, 3(2), 54–57. <https://doi.org/10.31603/ce.v3i2.2454>
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *SEHATRAKYAT: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Riel, J., & Christian, S. (2016). Charting Digital Literacy: A Framework for Information Technology and Digital Skills Education in the Community College. *SSRN Electronic Journal*, 541, 1–22. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2781161>
- Sasoko, M. D. (2022). Pentingnya Perencanaan Dalam Upaya Pembelajaran. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(August), 1–23.
- Sujai, I., Adityawarman, A., Nursetiawan, I., & Yuliani, D. (2022). Analisis Budaya Literasi Digital Pemerintah Desa Sadananya Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 252. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.8413>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License