MAMMIRI: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
ISSN: 3047-4698
Volume 1 | Issue 3 | Oktober 2024

Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik RT 42, RW 13, Kelurahan Taman, Kecamatan Taman, Kota Madiun

Yopie Diondy Kurniawan[1*], RB. Iwan Noor Suhasto[1], Amri Amrulloh[1], Adisti Putri Salsabila[1]

[1] [1]Politeknik Negeri Madiun

Corresponding Email: Yopie86@pnm.ac.id

Artikel Info

Submisi:
14 Oktober 2024
Penerimaan:
29 Oktober 2024
Terbit:
30 Oktober 2024

Keywords:
Digital; Literasi; Pelayanan Publik

ABSTRAK

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang literasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dapat diwujudkan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini dilaksanakan melalui tiga tahapan yaitu tahap persiapan dengan sosialisasi kegiatan kepada masyarakat, tahap pelaksanaan dilakukan dengan cara penyuluhan dan tahap evaluasi. Pelayanan publik berbasis digital secara nasional akan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan tentu saja hal tersebut akan terwujud dengan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam pemanfaatan website atau aplikasi pelayanan publik. Kota Madiun termasuk dalam kategori Smart City yang memiliki sarana dan prasarana pelayanan publik baik offline maupun online yang lengkap. Pada kenyataannya Masyarakat Kota Madiun sebagian besar belum cakap digital terbukti. Hal ini membuktikan bahwa Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui sejumlah layanan public online dan belum memahami tata cara menggunakannya.

Pendahuluan

Pelayanan publik (*public service*) dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 dinyatakan sebagai pemberian pelayanan prima kepada Masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dijalankan kelompok atau suatu birokrasi dalam rangka pemberian bantuan pelayanan kepada Masyarakat sebagai upaya pencapaian tujuan tertentu (Rukayat, 2017). Dengan demikian maka pelayanan publik hendaknya selalu memberikan kemanfaatan kepada masyarakat kapanpun dan dimanapun.

Konsep E-Government dalam pelayanan publik telah sedikit banyak mengubah citra birokrasi penyelenggara pelayanan publik dari terkesan lamban dan berbelit-belit menjadi cepat dan mudah untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan E-Government yaitu menempatkan pemerintah pada posisi yang paling efisien dan sebagai jaminan kenyamanan dari sudut pandang Masyarakat (Indrayani, 2016). Pemerintahan elektronik atau E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Implementasi E-Government mendatangkan sejumlah manfaat, seperti pelayanan publik lebih terjangkau oleh masyarakat yang berdomisili jauh, menghemat waktu dan biaya bagi pengguna layanan, serta terjadinya keterbukaan informasi. Penanganan pengaduan lebih cepat dan prosesnya dapat dipantau oleh masyarakat, mencegah terjadinya pungutan liar (pungli) dalam proses pemberian pelayanan, kelengkapan persyaratan berkas

pelayanan dapat mudah diketahui dan dipahami masyarakat.

Pelayanan tersebut tidak dapat dirasakan secara kolektif dalam masyarakat sebab pelayanan public berbasis E-Government adalah pelayanan dengan memanfaatkan kecepatan dan kecanggihan informasi dan teknologi (IT) dan hanya Sebagian masyarakat yang cakap digital. Di era pandemi Covid 19, dimana segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara kemudian secara serentak seluruh kegiatannya dialihkan ke media online. Kondisi ini menyadarkan pemerintah untuk mengupayakan dilakukannya literasi digital secara besar-besaran.

Literasi digital merupakan kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat dan mengkomunikasikan informasi, dengan kecakapan kognitif maupun teknikal (Nasrullah, 2018). Literasi digital dalam pelayanan publik akan menciptakan tatanan masyarakat yang cakap dalam memanfaatkan sejumlah website dan/atau aplikasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh pemerintah, mulai dari proses untuk mendapatkan pelayanan maupun untuk melakukan pengajuan aduan atas kualitas pelayanan publik yang tidak sesuai harapan.

Pada aspek penyediaan sarana/aplikasi pelayanan publik yang berbasis digital di Kota Madiun sejak pandemi Covid 19 telah banyak yang diciptakan. Sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik mulai menggerakkan diri dalam pemberian layanan online, diantaranya pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Madiun dimana sejumlah pelayanan telah berbasis online https://capil.madiunkota.go.id/. Misalnya untuk pelayanan akta kelahiran, pengambilan KTP, pengaktifan data kependudukan, Cetak Kartu Keluarga dan layanan lainnya.

Pelayanan publik berbasis digital secara nasional akan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan tentu saja hal tersebut akan terwujud dengan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam pemanfaatan website atau aplikasi pelayanan publik. Kota Madiun termasuk dalam kategori Smart City yang memiliki sarana dan prasarana pelayanan publik baik offline maupun online yang lengkap. Pada kenyataannya Masyarakat Kota Madiun sebagian besar belum cakap digital terbukti. Hal ini membuktikan bahwa Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui sejumlah layanan public online dan belum memahami tata cara menggunakannya.

Metode

A. Metode Pelaksanaan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Kegiatan yang dilakukan menggunakan metode demonstrasi dan praktik langsung. Adapun subjek pengabdian adalah warga RT 42, RW 13, kel Taman, kec Taman, Kota Madiun. Untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami mitra, dalam hal ini yaitu tentang Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik. Solusi yang diharapkan adalah melakukan penyuluhan terhadap warga tentang adanya pelayanan digital di kota madiun.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian yang tim lakukan merupakan sosialisasi kepada warga lingkungan RT 42 RW 13 kel Taman Kec Taman. Adapun rincian kegiatan ditunjukkan pada **tabel 1**. Tim menginginkan sosialisasi yang dilaksanakan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan terutama kalangan warga RT 42 RW 13 kel. Taman Kec. Taman yang kebanyakan warga dalam hal pelayanan public yang sudah digitalisasi masih belum banyak memahami dikarenakan usia yang kebanyakan sudah berumur 40 – 60 tahun.

Tabel 1. Rincian Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada 7 September 2024

Waktu	Materi	Penyaji
19.00-19.15	Pembukaan	Ketua RT
19.15-20.00	Kegiatan rapat RT	RT
20.00-20.45	Pemberian materi dan sesi tanya jawab	Tim
20.45-21.00	Penutup	RT

Acara pengabdian dimulai pada pukul 19.00 hingga 21.00. Pembukaan dilakukan dari ketua RT. Tahapan selanjutnya adalah kegiatan RT dikarenakan kegiatan pengabdian ini digabung dengan rapat dan arisan RT yang dilakukan setiap bulan. Kemudian pada pukul 20.00 kegiatan sosialisasi dilakukan. Kegiatan pengabdian yang tim lakukan merupakan sosialisasi kepada warga lingkungan RT 42 RW 13 kel Taman Kec Taman dimana tim menginginkan sosialisasi yang dilaksanakan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan. Alasan ini yang melandasi tim peneliti untuk melangsungkan pertemuan. Pembukaan dilakukan dari ketua RT. Tahapan selanjutnya adalah kegiatan RT dikarenakan kegiatan pengabdian ini digabung dengan rapat dan arisan RT yang dilakukan setiap bulan. Kemudian pada pukul 20.00 kegiatan sosialisasi dilakukan. Materi ini berisi digitalisasi yang dilakukan oleh pemkot maupun pemerintah yang Dimana berbagai hal sudah mulai dilakukan melalui website maupun aplikasi.

Pada saat acara berlangsung, tim mengajukan pertanyaan kepada para warga apakah mereka paham tentang digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah maupun pemkot madiun. Hampir 80% para peserta masih belum tahu adanya aplikasi maupun website yang disediakan pemerintah maupun pemkot. Tim menemukan fakta bahwa untuk pendaftaran untuk melakukan pemeriksaan menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan pun mereka belum tahu dan pembayaran samsat untuk pajak kendaraan bermotor pun mereka belum tahu kalau bisa dilakukan di indomaret maupun aplikasi tokopedia. Pada saat acara berlangsung tim menjelaskan istilah-istilah tersebut dengan istilah atau penjelasan yang dapat dipahami oleh para peserta.

Pada masa digitalisasi seperti ini para warga diharapkan harus Bersiap dengan adannya perubahan zaman. Dengan kondisi sekarang para warga harus siap melakukan transformasi ke arah digitalisasi dikarenakan semakin bertambahnya tahun seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan public akan dilakukan melalui pelayanan digital. Seperti pembuatan kartu keluarga(KK), BPJS Kesehatan maupun pembayaran PBB. Perubahan menuju digitalisasi ini tidak bisa dibendung maka warga di kota madiun harus siap dengan adanya perubahan ini. Walaupun adanya halangan berupa umur hal ini bisa dilakukan dengan adanya sosialisasi maupun pelatihan. Dengan adanya pengabdian Masyarakat ini para warga di RT 42 RW 13 kel Taman Kec Taman tentang literasi digital maka warga di lingkungan tersebut siap dan mampu dengan adanya perubahan ini

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan "Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik RT 42, RW 13, Kel Taman, Kec Taman" dapat diuraikan kesimpulan yaitu kesadaran warga meningkat sebagai hasil dari kegiatan pelatihan digitalisasi pelayanan publlik. Umpan balik positif dari para peserta merupakan bukti bahwa upaya mereka untuk meningkatkan kesadaran akan perkembangan digital dalam pelayanan publik. Dengan adanya kesadaran ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi peserta untuk meningkatkan motivasi diri dan mau belajar dalam hal aplikasi maupun website pelayanan digital.

Daftar Pustaka

Abdullah, A., Copriady, J., Holiwarni, B., Herdini, H., & Ardiansyah, A. Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Socrative Untuk Meningkatkan Literasi Digital Guru di Kecamatan Pangkalan Kuras. Publikasi Pendidikan, 11(1), Aptika Kemkominfo. 42-48 https://doi.org/10.26858/publikan.v11i1.14951

Adikara, G. J., Kurnia, N., Adhrianti, L., Astuty, S., Wijayanto, X. A., Desiana, F., & Astuti, S. I. (2021). Modul Aman Bermedia Digital. Direktorat Jenderal Aptika Kemkominfo. https://literasidigital.id/books/modulaman-bermediadigital/

Astuti, S. I., Prananingrum, E. N., Rahmiaji, R. L., Nurhajati, Lotulung, L. J. H. & Kurnia, N. (2021). Modul Budaya Bermedia Digitall. Direktorat Jenderal Aptika Kemkominfo. http://literasidigital.id/books/modulbudaya-bermedia-digital/

Haerana. (2021). Dinamika Administrasi Publik. Koto Baru: Mitra Cendekia Media. https://library.unismuh.ac.id/opac/detailopac?id=106792

Herlina S, D. (2014). Membangun Karakter Bangsa Melalui Literasi Digital. 55, 3909. http://staffnew.uny.ac.id/upload/132309682/pengabdian/membangun-karakter-bangsa-melalui-literasidigital.pdf

Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia. https://www.researchgate.net/publication/340266618

Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. Jurnal Administrasi Nusantara Maha, 3(3), 72–83. http://ejurnal.dipanegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/51

Musabry, M., Burhanuddin, B., & Haerana, H. (2021). Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2(2), 427-442. https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2244

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 11(2), 56–65. http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32/12

Saputro, A. E., & Hastomo, W. (2020). Edukasi Perencanaan Keuangan Bagi Calon Pemagang ke Jepang. 3(I), 116–122. https://journal.ilininstitute.com/index.php/caradde/article/view/483

Saripudin, D., Yulifar, L., & Anggraini, D. N. (2021). Pelatihan Pembuatan dan Pemanfaatan Replika Sejarah dan Peta E-Pen Bagi Guru-Guru SMA/MA. Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat, 3(1), 1-10. http://abdi.ppj.unp.ac.id/index.php/abdi/article/view/76

Tasmil. (2013). Pemeringkatan E-Government di Kota Makassar E Goverment Rangking in Makassar. Jurnal Pekommas, 16(3), 187–196. http://ejurnal.dipanegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/51

Kurniadi, D. (2007). Prinsip Prinsip Dasar Manajemen Pelatihan (Dari Analisis Kebutuhan Sampai Evaluasi Program Pelatihan). Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. https://onesearch.id/Record/IOS1.INLIS000000000263386

Utami, M. A. (2020). Peningkatan Literasi Media Digital Sebagai Langkah

Edukasi New Normal Di Masa Pandemi. https://kkn.unnes.ac.id/lapkknunnes/32004_3329052011_6_DesaSridadi_20200921_103508.pdf