

# LITERASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK

Haerana\*, Riskasari

Program Studi Ilmu Administrasi  
Negara, Universitas Muhammadiyah  
Makassar

## Article history

Received : 26-11-2021  
Revised : 17-03-2022  
Accepted : 26-04-2022

## \*Corresponding author

Haerana

Email: [haerana@unismuh.ac.id](mailto:haerana@unismuh.ac.id)

## Abstrak

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk 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. Hasil evaluasi dengan menyebarkan kuesioner menunjukkan bahwa 95 % peserta mengalami peningkatan pengetahuan tentang sejumlah website/aplikasi layanan berbasis digital dan juga 95 % peserta mengalami peningkatan keterampilan tentang mekanisme mendapatkan layanan publik digital dan mekanisme pengajuan pengaduan di website khusus pelaporan layanan publik.

Kata Kunci: Digital; Literasi; Pelayanan Publik

## Abstract

This service activity aims to increase knowledge and skills about digital literacy in the implementation of public services to the community so that the acceleration of improving the quality of public services can be realized. This activity is carried out through three stages: the preparation stage with the socialization of activities to the community, the implementation stage is carried out by counseling and the evaluation stage. The results of the evaluation by distributing questionnaires showed that 95% of participants experienced an increase in knowledge about a number of digital-based service websites/applications, and also 95% of participants experienced an increase in skills regarding the mechanism for obtaining digital public services and the mechanism for submitting complaints on a unique website for public service reporting..

Keywords: Digital; Literacy; Public Service

© 2022 Some rights reserved

## PENDAHULUAN

Hakekat 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. Peningkatan 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. Kemudahan dalam penyelenggaraan

pelayanan tersebut tidak dapat dirasakan secara kolektif dalam masyarakat sebab pelayanan publik 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 Makassar 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 Makassar dimana sejumlah pelayanan telah berbasis online <https://dukcapil.makassar.go.id/app>. Misalnya untuk pelayanan akta kelahiran, pengambilan KTP, pengaktifan data kependudukan, Cetak Kartu Keluarga dan layanan lainnya. Pada Kantor Pengadilan Agama Kota Makassar juga memiliki sejumlah layanan online di websitenya (<http://ptsip.makassar.go.id/>), yaitu diantaranya aplikasi MGM (Media Gugatan Mandiri) yang akan membantu dalam hal pembuatan surat gugatan atau permohonan. Serta terdapat layanan SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara) sehingga masyarakat dapat melihat tahapan dari perkara yang berjalan di Pengadilan Agama.

Pada aspek pengaduan, sebagaimana diketahui bahwa Sistem Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dibentuk berdasarkan Perpres 76/2013 dan Permenpan-RB No. 24/2014 bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Pembentukan SP4N juga bertujuan agar penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan

pengaduan dan tentu saja meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, ada pula LAPOR! (layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.3 Tahun 2015, merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan.

Aplikasi pengaduan Lokal juga telah banyak diciptakan dan diterapkan di Kota Makassar, diantaranya aplikasi Qlue yang diluncurkan pada tahun 2019, dimana dengan aplikasi ini, masyarakat Kota Makassar dapat melaporkan pengaduan pelayanan publik dan akan ditindaklanjuti oleh enam OPD yaitu Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Satpol PP dan Dinas Kesehatan. Dan untuk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Makassar juga meluncurkan aplikasi *Japri Ka* (Jaringan Aduan dan Laporan Masyarakat) dengan tujuan memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin melaporkan pelanggaran pada pilwali Makassar.

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 Makassar termasuk dalam kategori Smart City yang memiliki sarana dan prasarana pelayanan publik baik offline maupun online yang lengkap. Pada kenyataannya masyarakat Kota Makassar sebagian besar belum cakap digital terbukti. Aplikasi pengaduan *Sodarata'* pada tahun 2017 yang tercatat sebagai pengguna hanya berjumlah belasan saja dan aplikasi inipun sudah tidak dapat didownload lagi di *play store*. Pada tahun 2019 aplikasi tersebut tergantikan dengan aplikasi Qlue. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui sejumlah layanan publik online dan belum memahami tata cara menggunakannya.

Penyebaran teknologi digital sudah sangat luas tetapi masih terdapat banyak orang yang belum mampu memanfaatkan teknologi tersebut secara produktif (Herlina, 2014). Salah satu hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan sistem e-government di Kota Makassar secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Untuk lebih meningkatkan pengembangan e-government di Kota Makassar maka diperlukan komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan E-Government terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat (Nasrullah, 2018). Kelemahan penerapan e-government tersebut juga terungkap pada penelitian yang dilakukan oleh Tasmil (2013) dengan hasil penelitian bahwa penerapan e-

Government di Kota Makassar dalam kategori belum baik. Mengacu pada hasil pemeringkatan e-Gov pada 18 SKPD hanya terdapat satu SKPD dengan kategori "Baik Sekali", tujuh kategori "Baik" dan selebihnya masih dalam kategori "Kurang" dan "Sangat Kurang". Pemerintah Kota Makassar diharapkan dapat melakukan perbaikan untuk implementasi e-Gov yang lebih baik. Salah satu faktor penyebab implementasi e-government tidak berjalan dengan baik adalah karena kurangnya sosialisasi sejumlah layanan online yang dimiliki oleh Kota Makassar. Untuk itu sangat penting dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang mengajarkan teknik memahami dan menjalankan fitur-fitur dari layanan online tersebut.

Literasi menjadi jawaban untuk menjadikan seseorang beradaptasi dengan baik, mengeksplorasi pengetahuan kearah peningkatan kualitas hidup (Utami, 2020). Kegiatan literasi digital saat ini banyak dilaksanakan di berbagai sektor kehidupan, misalnya di sektor pendidikan sebagaimana hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang menunjukkan bahwa sejumlah besar guru telah bisa menggunakan media sosial yang diakses melalui smartphone dan netbook pribadi. Tetapi, kemampuan ini belum gunakan untuk menerapkan proses pembelajaran berbasis digital di kelas (Abdullah et al., 2021).

Khusus di kota Makassar, belum pernah ada dilaksanakan kegiatan PKM literasi digital yang memfokuskan temanya pada pelayanan publik, sedangkan saat ini sejumlah SKPD mengalihkan layanan offline ke layanan online sebagai upaya untuk mendukung pemerintah dalam menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi covid 19. Berdasarkan hasil wawancara sejumlah masyarakat terungkap kekecewaan mereka bahwa saat mendatangi Kantor pelayanan dan ingin mendapatkan pelayanan tetapi pihak Kantor hanya memberikan Link Layanan website, tetapi tidak memberikan instruksi tata cara untuk mengoperasikan aplikasi tersebut dan hal ini justru membingungkan masyarakat. Dengan fakta tersebut membuktikan bahwa terdapat sejumlah masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan berbasis teknologi informasi. Untuk itu sangat penting untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan tentang literasi digital dalam pelayanan publik di Kota Makassar, mengingat bahwa inovasi layanan berbasis digital bersifat berkesinambungan sebab fitur-fitur layanan tersebut menjadi menu tambahan di website resmi Kantor penyelenggara pelayanan publik, misalnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan resmi diberlakukan sejak tahun 2020.

Kegiatan pendampingan dan pelatihan literasi digital ini difokuskan pada pengenalan sejumlah situs layanan publik online yang dimiliki oleh Kota Makassar dan selanjutnya ke tahap pengenalan dan

pengajaran teknik pemanfaatan fitur-fitur layanan online yang terdapat pada Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan juga diarahkan pada peningkatan pengetahuan mekanisme mengajukan pengaduan layanan publik di website nasional : [www.Lapor.go.id](http://www.Lapor.go.id).

## METODE PELAKSANAAN

Program pelatihan biasanya mencakup tiga tahapan yaitu analisis kebutuhan pelatihan (*training needs analysis*), implementasi program pelatihan dan kegiatan terakhir adalah evaluasi pelatihan (Kurniadi, 2007). Tujuan utama dilaksanakannya pelatihan agar terjadi peningkatan pengetahuan dari proses pembelajaran, dan ketepatan metode pelatihan akan memudahkan pencapaian tujuan pelatihan (Achmat, 2009). Pelatihan yang efektif dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya melalui role-play, observasi, diskusi dan *brainstorming*. Proses pelatihan tersebut akan berjalan dengan lancar apabila peserta terlibat aktif (Saripuddin et al., 2021). Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah metode edukasi dan pelatihan (Saputro & Hastomo, 2020).

Metode pelaksanaan yang akan dilakukan pada PKM ini adalah : 1) tahap pra pelaksanaan yaitu dilakukan sosialisasi kegiatan pada masyarakat, pembentukan kelompok. 2). Tahap Pelaksanaan dengan rangkaian kegiatan yaitu penyuluhan dengan tujuan utama memberikan uraian ruang lingkup pelayanan publik berbasis digital, pelatihan penggunaan website/aplikasi untuk mendapatkan pelayanan publik, dan pelatihan tentang mekanisme penyampaian pengaduan pelayanan publik di website/aplikasi pengaduan secara nasional dan lokal kedaerahan. Langkah akhirnya adalah 3) Evaluasi kegiatan PKM, dengan cara penyebaran kuesioner kepada peserta PKM untuk mengukur perubahan atas tingkat pengetahuan dan keterampilan masyarakat setelah mengikuti PKM ini, selain menyebarkan kuesioner, tim pelaksana juga akan melakukan tes kinerja di hari kedua pelatihan dengan memfokuskan pada kegiatan pendampingan kepada peserta kegiatan dalam praktek langsung penguasaan pemanfaatan website/aplikasi pelayanan publik.

## PEMBAHASAN

### Pra pelaksanaan

Tahap pra pelaksanaan dengan cara sosialisasi melalui pengenalan oleh ketua tim PKM memberikan penyampaian tentang maksud dan tujuan dari kegiatan PKM serta disampaikan pula sistematika pelatihan dan pendampingan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya untuk memudahkan pelaksanaan pelatihan maka di pertemuan itu pula

Tim PKM melakukan pembagian kelompok dan setiap kelompok terdiri dari 5 orang peserta, hal ini dilakukan untuk memastikan setiap instruksi pelatihan dapat tersampaikan dengan baik.

### Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan program pemberdayaan masyarakat diselenggarakan pada tanggal 25 Oktober 2021 di kelurahan Karunrung Kota Makassar. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam pemanfaatan website/aplikasi pelayanan publik dalam mensukseskan program Literasi Digital yang sedang digalakkan oleh pemerintah saat ini. Kegiatan pengabdian ini akan diperuntukkan kepada masyarakat Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar (Gambar 1).



**Gambar 1.** Suasana pelaksanaan PKM

Kegiatan pengabdian ini awalnya direncanakan akan dilaksanakan pada hari sabtu tanggal 23 Oktober 2021 tetapi dengan pertimbangan bahwa terdapat aplikasi pelayanan publik yang menu layanannya tidak bisa muncul di luar jam kerja kantor pemerintah maka dilakukan perubahan jadwal pelaksanaan dan akhirnya disepakati akan dilaksanakan di hari senin tanggal 25 Oktober 2021.

### Deskripsi Empat Pilar Literasi Digital

Kegiatan Tahap pertama yang dilakukan adalah memberikan penyuluhan tentang ruang lingkup literasi digital, dimana materi yang disampaikan adalah tentang gambaran empat (4) pilar literasi digital sebagaimana Kementerian Komunikasi dan Informatika telah meluncurkan modul-modul tersebut (Gambar 2).

Keempat pilar tersebut adalah *Digital Culture*, *Digital Ethics*, *Digital Safety* dan *Digital Skills*. Berdasarkan kuesioner yang disebar (Pre Test) terdapat 55 % peserta tidak mengetahui tentang Literasi Digital, 25 % peserta masuk dalam kategori cukup mengetahui dan 20 % peserta kurang mengetahui. Hal ini menandakan bahwa pemahaman

mitra terkait literasi digital masih rendah. Berdasarkan data kuesioner dengan pertanyaan "Apakah menurut anda literasi digital dalam pelayanan publik itu penting?" dan jawaban responden 100 % menyatakan sangat penting, yang artinya seluruh peserta sangat memahami pentingnya pengetahuan dan keterampilan akan bermedia digital terutama dalam aspek pelayanan publik karena saat ini penyelenggara pelayanan publik pada umumnya sudah berbasis digital.



**Gambar 2.** Materi 4 pilar literasi digital

*Digital Culture* merupakan kemampuan setiap orang dalam membaca, menguraikan, membiasakan, memeriksa, dan membangun wawasan kebangsaan, nilai Pancasila dan Bhinneka Tunggal Ika dalam kehidupan sehari-hari (Astuti et al., 2021). *Digital Ethics* adalah kompetensi seseorang dalam menyadari, mencontohkan, menyesuaikan diri, merasionalkan, mempertimbangkan, dan mengembangkan tata kelola etika digital (netiquette) dalam kehidupan sehari-hari (Kusumastuti et al., 2021). *Digital Safety* merupakan keahlian setiap orang dalam mengenali, mempolakan, menerapkan, menganalisis, dan meningkatkan kesadaran keamanan digital dalam kehidupannya (Adikara et al., 2021). *Digital Skills* adalah kecakapan seseorang untuk mengetahui, memahami, dan menggunakan perangkat keras dan piranti lunak TIK serta sistem operasi digital (Monggilo, 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Digital Culture* atau Budaya Bermedia Digital merupakan salah satu strategi pemerintah untuk memperkuat karakter berbangsa manusia modern melalui sikap dan perilaku yang berlandaskan pada nilai-nilai yang terkandung pada setiap sila Pancasila dan tetap mengedepankan prinsip-prinsip Bhineka Tunggal Ika. *Digital Ethics* atau Etika Bermedia Digital merupakan rangkaian sikap dan perilaku di dunia digital dengan mengedepankan simbol-simbol atau pedoman beretika yang baik

yang sebagian besarnya harus diselaraskan dengan etika berperilaku yang dianut di dunia nyata sebab yang diajak berinteraksi di dunia digital juga adalah manusia. *Digital Safety* atau Aman Bermedia Digital merupakan rangkaian upaya yang harus dilakukan oleh setiap warganet untuk mengamankan data pribadi dan akun pribadinya atas tindakan kriminal yang akan mungkin dilakukan oleh pihak lain yang tidak bertanggungjawab. *Digital Skill* atau Cakap Bermedia Digital merupakan kompetensi individu dalam penguasaannya di setiap perangkat elektronik dan memanfaatkan perangkat tersebut untuk perkembangan pengetahuan dan keterampilannya menuju kehidupan yang lebih baik.

### **Pelatihan Website/Aplikasi Layanan dan Pengaduan**

Rangkaian kegiatan kedua adalah memberikan pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat tentang mekanisme penggunaan sejumlah website dan atau aplikasi dalam mendapatkan pelayanan dan bagaimana tahapan pengajuan suatu pengaduan pelayanan publik (**Gambar 3**). Sebagai pengantar dari kegiatan pelatihan tersebut maka diberikan materi tentang pengenalan sejumlah *Uniform Resource Locator* (URL) dari Website/Aplikasi pelayanan dan pengaduan pelayanan publik.



**Gambar 3.** Pengenalan URL website/aplikasi layanan dan pengaduan

Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek mewajibkan penyelenggaraan administrasi publik sesuai standar pelayanan (**Haerana, 2021**). Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu layanan yang paling banyak diminati masyarakat dan untuk itu pemateri memperkenalkan fungsi setiap fitur yang terdapat pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dimana link webnya adalah <https://dukcapil.makassar.go.id/>. Pada website tersebut di menu utama terdapat menu

“layanan” yang jika di klik akan mengarahkan masyarakat ke menu “layanan online” dengan URL : <https://dukcapil.makassar.go.id/app/>. Menu layanan akan muncul hanya di hari dan jam kerja saja yaitu senin s/d jum'at dari jam 08.00 – 14.00 wita, dan jika diluar jam kerja maka yang akan muncul hanya menu “Lihat Progres Layanan Anda” (<https://dukcapil.makassar.go.id/app/dasbor/progres>) (**Gambar 4**).



**Gambar 4.** Pelatihan mekanisme penggunaan layanan digital

Selain itu, pemateri juga melakukan pendampingan untuk peningkatan kecakapan digital terkait pemahaman tentang sejumlah inovasi layanan yang disediakan Kota Makassar, seperti inovasi Kucata'Ki ([https://play.google.com/store/apps/details?id=makassar.dukcapil.com.dukcapil\\_makassar](https://play.google.com/store/apps/details?id=makassar.dukcapil.com.dukcapil_makassar)). Berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2016 dan perpres 96 tahun 2018 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menciptakan inovasi yang diharapkan mampu menyelesaikan dan menjangkau cakupan akta kelahiran yang efektif dan efisien, yaitu berbasis Aplikasi (**Musabry et al., 2021**). Inovasi Kucata'Ki pada awalnya diperuntukkan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat tetapi saat ini pihak pemerintah Kota Makassar memberikan batasan pengguna aplikasi tersebut yaitu khusus bagi Rumah Sakit, Puskesmas dan kelurahan pada aspek pelayanan kelahiran, kematian dan pengaduan.

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan fasilitas pengaduan online hanya bisa terwujud jika masyarakat mengetahui dan memahami mekanisme pengisiannya (**Abdi & Amartiwi, 2019**). Pada aspek pengaduan pelayanan publik, maka masyarakat dapat mengajukannya di website pemerintah pusat dengan URL : <https://www.lapor.go.id/> dimana

pada website ini laporan aduan yang di upload akan diteruskan ke instansi pemerintah yang dituju dan performa dari website pelayanan publik ini lumayan baik. Terdapat tiga (3) pilihan klasifikasi laporan di website ini yaitu: pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Dari antusiasme masyarakat dalam mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan menunjukkan bahwa materi PKM kali ini sangat bermanfaat bagi mereka. Hal ini dapat dilihat pada video PKM dengan URL: <https://youtu.be/rhqPeDKuvaw>

### Evaluasi

Evaluasi kegiatan masyarakat ini dengan melakukan perbandingan peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, yang merupakan hasil analisis dari pengumpulan data kuesioner yang dibagikan sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan data analisis dari jawaban para peserta atas kuesioner yang dibagikan dalam bentuk *Pre Test* dan *Post Test* menunjukkan peningkatan pengetahuan yang signifikan tentang literasi digital (Tabel 1).

**Tabel 1.** Evaluasi pelaksanaan PKM

Indikator	Pre Test	Post Test
Pengetahuan tentang URL Layanan	90 % peserta tidak mengetahui, 5 % cukup mengetahui dan 5 % kurang mengetahui	95 % peserta sangat mengetahui dan 5 % cukup mengetahui
Keterampilan tentang mekanisme mendapatkan layanan digital	95 % peserta tidak mengetahui dan 5 % peserta kurang mengetahui	95 % peserta sangat mengetahui dan 5 % peserta cukup mengetahui
Keterampilan tentang mekanisme pengajuan pengaduan	95 % peserta tidak mengetahui dan 5 % peserta cukup mengetahui	95 % peserta sangat mengetahui dan 5 % peserta cukup mengetahui

Peningkatan pemahaman pada aspek keterampilan tentang mekanisme mendapatkan layanan dan pengajuan pengaduan juga meningkat sangat tinggi walaupun masih terdapat 5% peserta yang menyatakan cukup mengetahui, hal ini dikarenakan peserta tersebut tidak membawa hp androidnya sehingga tidak maksimal dalam hal pelatihan. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut maka masyarakat yang berkesempatan menjadi peserta workshop PKM ini dapat dikategorikan telah mampu untuk mendapatkan pelayanan berbasis digital sebab telah memiliki pengalaman praktek langsung di website layanan online dan diharapkan dapat

menyebarkan keterampilan dan pengetahuan tersebut kepada anggota keluarga dan masyarakat lainnya.

Keberhasilan kegiatan PKM ini karena mendapat dukungan yang sangat baik dari Ketua RW setempat dan jajarannya, tim aparat pemerintah di tingkat RW berkomitmen untuk terus mengedukasi masyarakat agar semakin cakap digital. Walaupun masa pandemi covid 19 telah berakhir pemerintah Kota Makassar akan tetap menjalankan inovasi layanan online berbasis digital. Kebijakan ini sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan public. Keterbatasan yang ditemui selama kegiatan ini berlangsung adalah terdapat peserta yang tidak membawa laptop atau hp sebab fasilitas tersebut yang dibutuhkan dalam mengakses layanan online yang akan disosialisasikan penggunaannya.

### 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. Kemampuan pengetahuan dan keterampilan masyarakat terkait literasi digital yang ditujukan pada penyelenggaraan pelayanan publik mengalami peningkatan berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner. 95 % peserta dari keseluruhan jumlah peserta telah sangat memahami tentang sejumlah website/aplikasi layanan berbasis digital dan mekanisme mendapatkan layanan publik digital dan mekanisme pengajuan pengaduan pada website pelayanan publik yang dikhususkan untuk pengaduan pelayanan. Kegiatan PKM selanjutnya dapat diperluas target mitra PKM dengan tema yang sama yaitu literasi digital, misalnya untuk skala Kota Makassar

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pimpinan Pusat Muhammadiyah, sebab kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan pendanaan yang diberikan pada Program Hibah RisetMu Batch V Majelis Dikilitbang PP Muhammadiyah, ucapan terimakasih juga teruntuk kepada seluruh masyarakat Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar selaku peserta PKM.

### DAFTAR PUSTAKA

Abdi, A., & Amartiwi, I. (2019). *Ibm Pelatihan Teknik Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kecamatan Rappocini. Celebes Abdimas: Jurnal*

- Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 21-35.  
<http://journal.ildikti9.id/JCPKM/article/view/57>
- Abdullah, A., Copriady, J., Holiwani, B., Herdini, H., & Ardiansyah, A. Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Socrative Untuk Meningkatkan Literasi Digital Guru di Kecamatan Pangkalan Kuras. *Publikasi Pendidikan*, 11(1), 42-48.  
<https://doi.org/10.26858/publikan.v11i1.14951>
- Achmat, Z. (2009). Merancang Pelatihan Yang Efektif. *Jurnal Psikologi*, 5(2), 177-185.  
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/36003>
- 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/modul-aman-bermedia-digital/>
- Astuti, S. I., Prananingrum, E. N., Rahmiaji, R. L., Nurhajati, Lotulung, L. J. H. & Kurnia, N. (2021). *Modul Budaya Bermedia Digital*. Direktorat Jenderal Aptika Kemkominfo. <http://literasidigital.id/books/modul-budaya-bermedia-digital/>
- Haerana. (2021). *Dinamika Administrasi Publik*. Koto Baru: Mitra Cendekia Media. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=106792>
- Hertina S, D. (2014). Membangun Karakter Bangsa Melalui Literasi Digital. 55, 3909.  
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132309682/pengabdian/membangun-karakter-bangsa-melalui-literasi-digital.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>
- Kurniadi, D. (2007). *Prinsip Prinsip Dasar Manajemen Pelatihan (Dari Analisis Kebutuhan Sampai Evaluasi Program Pelatihan)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. <https://onsearch.id/Record/IOS1.INLIS00000000263386>
- Kusumastuti, F., Astuti, S. I., Astuti, Y. D., Birowo, M. A., Hartanti, L. E. P., Amanada, N. M. R. & Kurnia, N. (2021). *Modul Etis bermedia digital*. Direktorat Jenderal Aptika Kemkominfo. <http://literasidigital.id/books/modul-etis-bermedia-digital/>
- Monggilo, Z. M. Z. (2021). *Cakap Bermedia Digital*. Direktorat Jenderal Aptika Kemkominfo. <http://literasidigital.id/books/modul-cakap-bermedia-digital/>
- 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>
- Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72-83.  
<http://ejournal.diponegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/51>
- 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 Pemegang ke Jepang*. 3(1), 116-122.  
<https://journal.iainstitute.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). Peningkatan E-Government di Kota Makassar E-Government Rangking in Makassar. *Jurnal Pekommas*, 16(3), 187-196.  
<http://ejournal.diponegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/51>
- 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](https://kkn.unnes.ac.id/lapkknunnes/32004_3329052011_6_DesaSridadi_20200921_103508.pdf)