JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)
http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm
Vol. 9, No. 2, April 2025, Hal. 1595-1606
e-ISSN 2614-5758 | p-ISSN 2598-8158
Crossref : https://doi.org/10.31764/jmm.v9i2.29244

PENINGKATAN LITERASI DIGITAL MAHASISWA MELALUI SOSIALISASI PENGGUNAAN APLIKASI PELAYANAN PUBLIK

Yunruth H. Marande[1*], Karmila Akib[2]
[1,2]Prodi Administrasi Publik, Universitas Sintuwu Maroso, Indonesia
karmilaakib@yahoo.com

ABSTRAK

Abstrak: Pemerintahan digital merupakan konsep baru pelayanan publik yang mengutamakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan kegiatan pengelolaan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan kepada masyarakat. Hal ini juga berdampak pada tumbuhnya berbagai layanan aplikasi yang bergerak di bidang teknologi dan informasi yang dapat membantu pemerintah mewujudkan pemerintahan digital tersebut. Perjalanan menuju transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan ini, merupakan tantangan yang besar. Salah satunya adalah kurangnya literasi digital. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kecakapan penggunaan teknologi digital serta mendorong mitra untuk lebih mengenal dan mengadopsi teknologi digital dalam mengakses pelayanan publik. Metode kegiatan ini berupa sosialisasi yang dilakukan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Mitra dalam kegiatan ini adalah mahasiswa angkatan tahun 2023 Jurusan Administrasi Publik yang berjumlah 30 orang yang diharapkan mampu mengambil peran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui *pre-tes*t dan *post-test* dimana hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan mitra terkait literasi digital dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital dari sebelumnya 63.5%menjadi 82.5%.

Kata Kunci: Literasi Digital; Pelayanan Public; Transformasi Digital.

Abstract: *Digital government is a new concept of public service that prioritizes the use of information and communication technology to optimize government management activities and provide fast, simple, and transparent services to the public. This also has an impact on the growth of various application services engaged in technology and information that can help the government realize this digital government. The journey towards an inclusive and sustainable digital transformation is a big challenge. One of them is the lack of digital literacy. This activity aims to improve knowledge, understanding, and skills in using digital technology and encourage partners to be more familiar with and adopt digital technology in accessing public services. The method of this activity is in the form of socialization which is carried out through the stages of preparation, implementation and evaluation. The partners in this activity are 30 students from the 2023 Public Administration Department who are expected to be able to play a role in improving the quality of public services. Evaluation of the activity was carried out through a pre-test and post-test where the results of the activity showed an increase in partner knowledge regarding digital literacy in accessing digital-based public services from the previous 63.5% to 82.5%.*

Keywords*: Digital Literacy; Public Service; Digital Transformation.*

Article History:
Received: 15-01-2025
Revised : 18-02-2025
Accepted: 19-02-2025
Online : 08-04-2025

This is an open access article under the CC–BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Fenomena transformasi digital (DT) telah menjadi sangat populer dalam beberapa tahun terakhir (Vaska et al., 2021). Teknologi telah mengalami kemajuan pesat dimana internet, komputer, perangkat seluler, dan media sosial telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari (Mokobombang et al., 2023). Dampaknya telah dirasakan di hampir semua sektor, termasuk layanan publik. Di era digital saat ini, pemerintah membutuhkan suatu inovasi baru di dalam pelayanan publik. Inovasi juga berperan dalam pertumbuhan organisasi karena menggunakan pengetahuan baru untuk mengubah proses atau menciptakan produk dan layanan yang layak secara komersial (Farhan, 2023). Pelayanan publik juga harus bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi dengan menerapkan digitalisasi juga karena tuntutan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat, pemerintah melakukan berbagai inovasi berupa penerapan berbagai aplikasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini seiring dengan perkembangan teknologi informasi dimana penerapan *E-government* dalam pelayanan publik telah mengubah model pelayanan menjadi lebih efisien, tranparan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik dapat menyesuaikan konstruksi digital dalam mekanisme pemberian layanan public (Syah, 2021). Saat ini hampir seluruh pemerintah daerah di Indonesia telah menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan berbagai aplikasi baik di tingkat pusat maupun daerah diharapkan dapat memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Namun, perjalanan menuju transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan ini tidaklah mudah (Nurlaila et al., 2024). Kesenjangan digital menjadi tantangan serius dalam implementasi perubahan layanan publik yang didorong oleh teknologi (Syah, 2021; Mokobombang et al., 2023; Nurlaila et al., 2024). Tantangan dalam pengelolaan perubahan budaya dan organisasional tidak kalah kompleks (Nurlaila et al., 2024). Selain itu, kurangnya integrasi sistem antar instansi juga menjadi hambatan yang signifikan (Ariana et al., 2020). Selanjutnya, rendahnya literasi digital juga menjadi penghambat utama (Arman et al., 2022;Nurlaila et al., 2024; Sutalhis & Novaria, 2024).

Penyebaran teknologi digital sudah sangat luas tetapi masih terdapat banyak orang yang belum mampu memanfaatkan teknologi tersebut secara produktif (Herlina, 2014). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila et al. (2024) bahwa implementasi *e-Government* dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan, termasuk aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Syah (2021) bahwa peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital dapat diimplementasikan dari 8 (delapan) aspek literasi digital yaitu: aspek

kultural, kognitif, konstruktif, komunikatif, kepercayaan diri, kreatif, kritis dan bertanggungjawab secara sosial.

Literasi dikaitkan dengan keterampilan teknis mengakses, merangkai, memahami, dan menyebarluaskan informasi (Dinata & Dkk, 2020). Berkaitan dengan pelayanan public, bahwa 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 (Haerana & Riskasari, 2022).

Mitra dalam kegiatan ini adalah mahasiswa dengan pertimbangan bahwa mahasiswa adalah generasi milenial yang memiliki keunggulan dalam memahami dan mengadopsi teknologi baru dengan cepat. Generasi ini tumbuh dan berkembang dengan teknologi maju. Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa, bahwa mereka masih kurang mengetahui tentang website atau aplikasi pelayanan publik. Selain itu, aplikasi pelayanan public dalam bidang administrasi kependudukan juga lebih banyak di akses oleh kalangan orang tua dibandingkan dengan generasi muda atau remaja.

Beberapa penelitian yang menganalisis literasi digital mahasiswa antara lain dilakukan oleh Dinata (2021) nenemukan bahwa kemampuan literasi digital mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kotabumi berada pada kategori "Baik", namun masih kurang pada indikator keterampilan dan kreatifitas dalam mengolah aplikasi. Kemudian Penelitian Syabaruddin & Imamudin (2022) menyimpulkan bahwa implementasi literasi digital dikalangan mahasiswa menemui beberapa kendala yaitu jaringan- internet yang tidak stabil, kuota atau data internet, permasalahan dalam ekonomi, dan adanya keterbatasan simpulan informasi yang luas bisa menjadi sebuah hambatan. Beberapa hal yang perlu dikembangkan dalam literasi digital dikalangan mahasiswa agar berjalan lebih maksimal yaitu mahasiswa perlu lebih mengembangkan literasi informasi atau keterampilan dalam menggunakan informasi, literasi media atau kemampuan mengakses dan menganalisis media konvensional dan media baru serta literasi teknologi informasi komunikasi.

Berdasarkan pada analisis situasi dan identifikasi permasalahan yang dialami oleh mitra pada pengabdian kepada masyarakat, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan literasi digital yang kuat dan mengajarkan teknik memahami dan menjalankan fitur-fitur dari layanan online yang disediakan oleh pemerintah.

Literasi digital berguna untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kecakapan penggunaan teknologi digital serta mendorong mahasiswa untuk lebih mengenal dan mengadopsi teknologi digital dalam mengakses pelayanan publik. Di tengah kemajuan teknologi yang begitu

cepat, mahasiswa seringkali dihadapkan pada kompleksitas dunia digital yang terus berkembang. Oleh karena itu, meningkatkan literasi digital bukan hanya soal menguasai perangkat keras dan lunak, tetapi juga tentang pemahaman mendalam mengenai etika, keamanan digital, dan kemampuan kritis dalam menilai informasi. Dengan demikian, sebagai cendekia, mahasiswa harus mampu mengidentifikasi informasi yang keliru, melindungi privasi, dan memahami dampak dari aktivitas digital. Karena kemajuan teknologi digital juga sejalan dengan munculnya ancaman-ancaman digital baru (Herawati et al., 2024). Individu sering kali terpapar pada berbagai risiko dan tantangan, seperti informasi palsu, privasi online, dan keamanan data yang rentan (Bambang & Jayanti, 2024). Literasi digital adalah kunci untuk menjadi pengguna yang cerdas, bertanggung jawab, dan efektif di dunia maya.

Oleh karena itu Tim PKM menawarkan solusi, yaitu melakukan sosialisasi literasi digital bagi mahasiswa dalam mengakses website atau aplikasi pelayanan public untuk memberikan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi dan website pelayanan publik, meningkatkan pemahaman serta kecakapan dalam menggunakan teknologi digital, serta mendorong mahasiswa untuk lebih mengenal dan memanfaatkan sumber daya digital yang ada. Dengan demikian, diharapkan mahasiswa dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan berpartisipasi lebih aktif dalam pelayanan publik.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi melalui ceramah, diskusi dan praktik terkait literasi digital dalam pelayanan publik. Mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mahasiswa Angkatan 2023 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sintuwu Maroso yang berjumlah 30 orang. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada 26 November 2024 bertempat di ruang perkuliahan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sintuwu Maroso. Adapun langkah-langkah dalam kegiatan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persiapan

Pada tahap ini ada beberapa hal yang dilakukan, diantaranya yaitu melakukan koordinasi internal dengan tim untuk merencanakan pelaksanaan kegiatan dan membagi tugas. Kemudian juga melakukan survei dan wawancara dengan mitra kegiatan.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Adapun tahapan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini adalah:

a. Evaluasi Pemahaman yaitu memberikan pre-test kepada mitra untuk mengetahui tingkat pemahaman mitra terkait literasi digital dan website atau aplikasi yang digunakan dalam pelayanan publik.
b. Ceramah yaitu penyajian dan penjelasan materi tentang literasi digital dan pelayanan publik berbasis digital, kemudian dilanjutkan dengan materi website atau aplikasi pelayanan publik yang digunakan oleh beberapa instansi penyelenggara pelayanan public di Kabupaten Poso.
c. Diskusi terkait materi yang telah diberikan serta mendengarkan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tugas aparat desa pelayanan publik.
d. Praktik penggunaan website/aplikasi untuk mendapatkan pelayanan publik.

3. Evaluasi Kegiatan

Pada tahap ini dilakukan dengan melihat keseriusan peserta dalam memahami materi yang diberikan. Untuk mengukur tingkat ketercapaian kegiatan pelatihan tentang literasi digital dalam pelayanan publik dilakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan post-test.

Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahap Persiapan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dimulai dengan tahap persiapan yaitu berupa pembentukan tim, penentuan tema dan lokasi kegiatan. Penentuan tema dan lokasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berdasarkan identifikasi masalah di lokasi sasaran. Survei lapangan dilakukan oleh Tim PKM ini pada tanggal 10 September 2024 di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sintuwu Maroso. Setelah melakukan survei dan identifikasi masalah, maka tim pengabdian kepada masyarakat menentukan lokasi sasaran yaitu Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sintuwu Maroso khususnya pada mahasiswa Angkatan Tahun 2023 dengan tema kegiatan tentang literasi digital dalam pelayanan publik.

Selanjutnya untuk keperluan administrasi, tim pelaksana menyiapkan instrumen kegiatan seperti perijinan ke lokasi, materi pelatihan, penentuan narasumber dan melakukan koordinasi. Koordinasi dilakukan dengan pihak Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Sintuwu Maroso dan juga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik yang menjadi kelompok sasaran kegiatan ini.

2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Pada tahapan pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini terdiri dari:

a. Kegiatan Sosialisasi Literasi Digital dalam Pelayanan Publik

Dalam era digital saat ini, literasi digital sangat penting karena teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari dan menjadi alat penting dalam berbagai bidang, seperti bisnis, komunikasi, dan pendidikan. Jika seseorang mampu menggunakan TIK dengan baik, mereka akan lebih mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang terus-menerus dan memiliki peluang yang lebih besar untuk sukses dalam bidang yang terkait dengan TIK.

Semua teknologi membutuhkan literasi digital. Literasi digital sangat penting dalam pembelajaran, akademis, dan profesional. Ini karena literasi digital tidak hanya membantu orang menggunakan dan menggunakan teknologi dengan lebih bijak, tetapi juga membantu mereka berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik dengan teknologi khususnya informasi. Literasi digital saat ini menjadi penting bagi masyarakat agar lebih kritis dan produktif dalam kehidupan digital (Tuhuteru et al., 2024).

Di bidang pelayanan publik, literasi digital akan menciptakan tatanan masyarakat yang mampu menggunakan berbagai website dan aplikasi pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah, mulai dari proses mendapatkan layanan hingga mengajukan aduan atas pelayanan publik yang buruk. Namun meskipun teknologi digital sangat populer, banyak orang masih belum bisa menggunakannya secara efektif. Salah satunya penyebabnya adalah kurangnya literasi digital masyarakat. Literasi menjadi jawaban untuk menjadikan seseorang beradaptasi dengan baik. Dengan literasi digital yang kuat, masyarakat dapat lebih kritis dalam mengevaluasi informasi, melindungi diri dari ancaman online, serta memanfaatkan teknologi secara produktif dan bermakna (Bambang & Jayanti, 2024).

Saat ini di Kabupaten Poso, beberapa organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik telah memberikan pelayanan secara online seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memiliki website yang memberikan Pelayanan Online Dokumen Kependudukan Di Rumah Saja (PONDOK PADUKA RAJA) dan

layanan pengaduan masyarakat. Selain itu, Dinas Sosial juga telah menyediakan layanan pengaduan secara online melalui https://dinsos.posokab.go.id/ atau aplikasi mobile SP4N-LAPOR (www.Lapor.go.id). Untuk mengecek pajak kendaraan di wilayah Kabupaten Poso juga telah dapat dilakukan secara online melalui website resmi https://cekpajak.com/sulawesi-tengah/kabupaten-poso melalui aplikasi mobile yang tersedia di Google Play Store dan App Store. Namun pada kenyataanya, akses mahasiswa terhadap berbagai aplikasi ini masih sangat kurang.

Oleh karena itu kegiatan pelatihan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada mahasiswa tentang literasi digital dalam kegiatan pelayanan publik. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap khalayak sasaran yaitu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kecakapan penggunaan teknologi digital serta mendorong mahasiswa untuk lebih mengenal dan mengadopsi teknologi digital dalam mengakses pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan pada Selasa, 26 November 2024 di Ruang Kuliah Fisip III dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Materi yang diberikan adalah Literasi Digital dan pengenalan beberapa website dan aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah dalam pelayanan publik.Untuk mengatasi permasalahan mitra terkait kurangnya pengetahuan dan akses mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan benar dalam pelayanan public, tim pengabdian kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi ini dengan mengenalkan beberapa website atau aplikasi yang telah digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Poso dalam pelayanan publik dan cara penggunaannya. Kemudian untuk mengurangi akses ke perangkat teknologi atau mengatasi kesenjangan digital serta kurangnya kesempatan untuk mendapatkan pendidikan teknologi, salah satu caranya dengan meningkatkan literasi digital. Dengan kemampuan literasi digital yang baik, mahasiswa dapat memanfaatkan internet untuk mendapatkan nilai tambah dengan berbagai perangkat lunak dan memahami cara berkomunikasi di ruang digital. Kegiatan ini memberikan kesempatan mahasiswa untuk mendapatkan pendidikan teknologi sehingga dapat meningkatkan literasi digital, seperti terlihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

Seperti terlihat pada Gambar 1 di atas, pelaksanaan kegiatan diawali dengan pre-test. Peserta diberikan pre-test berupa pertanyaan yang harus dijawab terkait literasi digital dan pelayanan publik. Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan pemberian materi. Dalam materi Literasi Digital, para peserta diberikan pengetahuan tentang literasi digital, tujuan, manfaatnya serta empat digital skills. Selanjutnya peserta juga diberikan pengenalan dan tata cara penggunaan website dan aplikasi pelayanan publik seperti pelayanan online dokumen kependudukan melalui situs https://disdukcapil.posokab.go.id/, kemudian layanan pengaduan secara online melalui https://dinsos.posokab.go.id/ atau aplikasi mobile SP4N-LAPOR (www.Lapor.go.id), mengecek pajak kendaraan di wilayah Kabupaten Poso https://cekpajak.com/sulawesi-tengah/kabupaten-poso.

Tim pengabdian kepada masyarakat memberikan motivasi kepada peserta untuk dapat memanfaatkan website atau aplikasi pelayanan publik karena aplikasi ini mudah diakses oleh siapa saja sehingga memberikan kemudahan, seperti tidak harus mengantri dan dapat dilakukan dari mana saja. Hal ini juga sebagai salah satu langkah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan pelayanan publik online masyarakat tidak perlu hadir langsung ke kantor untuk mengurus surat menyurat. Misalnya dalam pelayanan online dokumen kependudukan melalui situs https://disdukcapil.posokab.go.id/ dapat dilakukan dari rumah dan menghubungi admin terkait keperluannya dengan menyertakan dokumen-dokumen persyaratan yang diwajibkan. Pada website ini terdapat menu PONDOK PADUKA RAJA (Pelayanan Online Dokumen Kependudukan di Rumah Saja). Melalui PONDOK PADUKA RAJA, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak, Surat Pindah Penduduk dan Pembetulan Nama. Melalui website pemerintah dapat memberikan informasi mengenai layanan yang diberikan. Masyarakat pun dapat mencari informasi

yang diperlukannya melalui browsing di internet, serta men-download informasi yang diperlukan dan hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena dapat mempercepat pelayanan, menekan biaya, memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Keberadaan website dapat membantu dan mempermudah dalam menyampaikan informasi (Rahmadhani et al., 2022). Pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan karena adanya kemudahan, kecepatan, dan akses informasi (Maharani et al., 2021).

b. Kegiatan Diskusi dan Praktik

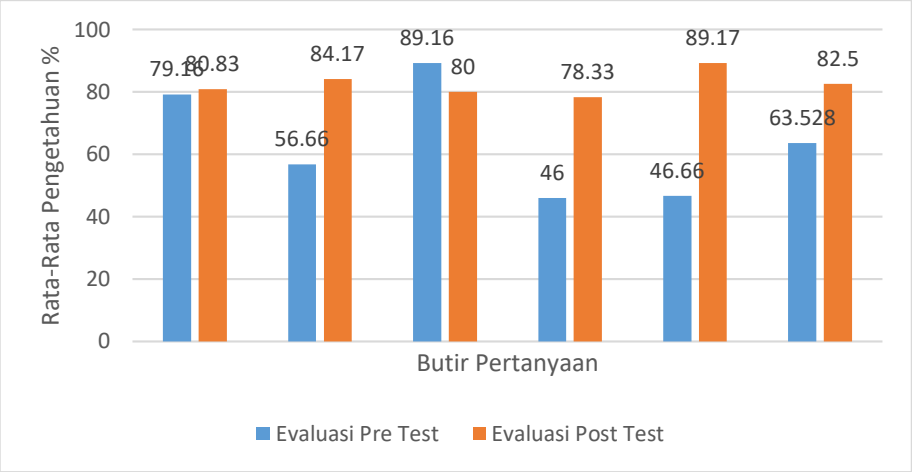
Setelah pemberian materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dengan para peserta. Pada sesi diskusi ini, para peserta menyampaikan ketidaktahuan tentang adanya pelayanan online dokumen kependudukan. Peserta juga awalnya belum dapat membedakan antara e-commerce dan pelayanan online yang disediakan oleh pemerintah. Aplikasi yang sering digunakan oleh peserta adalah aplikasi perbankan misalnya BRIMO, LIVIN dan aplikasi kesehatan (JKN Mobile). Setelah diskusi selesai, kegiatan kemudian dilanjutkan praktik penggunaan website/aplikasi untuk mendapatkan pelayanan publik dengan membuka situs https://disdukcapil.posokab.go.id/. Pada kegiatan praktik ini ditunjukkan cara-cara pengurusan dokumen kependudukan secara online melalui menu PONDOK PADUKA RAJA. Selain itu juga diperlihatkan persyaratan masing-masing dokumen sehingga sebelum melakukan pelayanan, persyaratannya sudah dipersiapkan terlebih dahulu.

3. Tahap Evaluasi Kegiatan

Pada tahap evaluasi ini dilakukan dengan mengukur tingkat pemahaman dan pengetahuan peserta terhadap materi sosialisasi yang telah diberikan melalui pemberian pre-test dan post-test. Hasil tes sebelum dan setelah pemberian materi disampaikan kepada para peserta dengan tujuan agar mereka mengetahui kemampuannya setelah mengikuti kegiatan ini. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, para peserta mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang literasi digital dalam pelayanan publik dan bentuk-bentuk website dan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan publik. Hasil evaluasi telah memenuhi indikator keberhasilan dimana terjadi peningkatan pemahaman peserta yang dilihat dari skor pre-test 63.5% menjadi 82,5% pada post-test.

Untuk kemampuan memahami dan menggunakan perangkat digital, para peserta sudah paham, dimana hasil pre -test 79,16% dan post-test sebesar 80,83%. Kemudian pemahaman terkait budaya digital sebesar 84,17%, pengetahuan tentang hak cipta, privasi, dan perilaku dalam ruang

digital sebesar 80% dan pemahaman tentang cara melindungi informasi pribadi dan keamanan perangkat digital sebesar 78,33%. Para peserta juga telah mengetahui aplikasi atau website apa saja yang digunakan dalam pemberian pelayanan sebesar 89,17%. Pada pre-test nilai secara keseluruhan mencapai 63,5%. Sedangkan pada post-test secara keseluruhan nilai yang diperoleh mengalami peningkatan menjadi 82,5%. Secara lengkap hasil pre-test dan post-test terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Penilaian Pre-Test dan Post-Test

4. Kendala yang Dihadapi

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, kendala yang dihadapi oleh Tim PKM yaitu ada website yang tidak dapat terbuka karena sedang *maintanance* (https://dinsos.posokab.go.id/ dan https://cekpajak.com/sulawesi-tengah/kabupaten-poso). Sehingga untuk kegiatan praktiknya hanya membuka situs https://disdukcapil.posokab.go.id/.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah memberikan peningkatan pemahaman dan pengetahuan mahasiswa tentang literasi digital dalam pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi atau website pelayanan publik. Keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terlihat berdasarkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan bahwa adanya peningkatan pemahaman dan pengetahuan semua peserta tentang literasi digital dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan adanya peningkatan pengetahuan peserta terkait literasi digital dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital dari sebelumnya 63.5%menjadi 82.5%. Saran yang dapat diberikan adalah diperlukan kegiatan pelatihan sejenis yang bertujuan meningkatkan literasi digital mahasiswa sehingga dapat memanfaatkan teknologi secara bijak, meningkatkan kemampuan memahami dan menggunakan informasi yang

tidak terbatas, yang dapat mereka akses kapan saja dan di mana saja melalui internet.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sintuwu Maroso atas pendanaan dalam kegiatan ini, juga kepada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sintuwu Maroso sebagai mitra dalam kegiatan ini dan telah memberikan izin dalan kegiatan ini.

DAFTAR RUJUKAN

Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: a case study from pali regency. *Cogent Business and Management*, *7*(1), 1–15. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103

Arman, A., Ishaka, M., & Haeril, H. (2022). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan SKPD (Studi Pada Kantor BPPKAD Kabupaten Bima). *YUME: Journal of …*, *5*(3), 245–250. https://doi.org/10.37531/yume.vxix.547

Bambang, & Jayanti. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *9*(2), 88–96. https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3896

Dinata, K. B. (2021). Analysis of Students' Digital Literacy Ability. *Edukasi: Journal of Education*, *19*(1), 105–119. https://doi.org/10.31571/edukasi.v19i1.

Dinata, K. B., & Dkk. (2020). Pengembangan Bahan Ajar Peluang Dengan Pendekatan Disposisi Matematis Berbasis Android. *Jurnal Eksponen*, *10*(1), 1–10.

Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, *7*(2), 111–123. https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123

Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *6*(2), 131–137. https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052

Herawati, E. S. B., Mustofa, Z., Sari, M. N., Mirsa, N. R. P., Widiyan, A. P., & Astuti, Y. (2024). Edukasi Digital Safety Dalam Meningkatkan Kecakapan Bermedia Digital Siswa. *Lamahu: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terintegrasi*, *3*(1), 47–54. https://doi.org/10.37905/ljpmt.v3i1.24090

Herlina, Dyna (2021). *Membangun Karakter Bangsa Melalui Literasi Digital*. Prosiding seminar nasional konstibusi ilmu-ilmu sosial dalam persepatan pembangunan Indonesia bermartabat, 145–157. https://www.researchgate.net/publication/355275159_Membangun_Karakter_Bangsa_melalui_Literasi_Digital

Maharani, D., Rahmawati, A., Putri, V. F. D., & M Rifaldi Fauzy. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Kinerja*, *18*(4), 502–512. https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/download/15457/6143/51137

Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal Of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, *4*(1), 348–359. http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/view/4180%0Ahttps://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/download/4180/2040

Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi Digital Pelayanan

Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Siswa Bima. *Public Service And Governance Journal*, *5*(2), 21–37.

Rahmadhani, W. A., King, D., Ginting, E. M. B., Fernandes, Sijabat, D., Raviqy, R., & Amin, M. (2022). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Transparansi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dan Pemanfaatan Digitalisasi Pada Pendidikan Islam. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, *11*(1), 1167–1182. https://doi.org/10.30868/ei.v11i01.2979

Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, *4*(1), 17–23. https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812

Syabaruddin, A., & Imamudin, I. (2022). Implementasi Literasi Digital Di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Eduscience*, *9*(3), 942–950. https://doi.org/10.36987/jes.v9i3.3447

Syah, A. F. (2021). Digital Literature in Improving the Quality of Government Public Services. *Civil Service*, *15*(2), 25–34.

Tuhuteru, H., Sumah, J., Etwiory, U. N., & Samusamu, R. (2024). *PKM Literasi Digital Dan Implementasi Website*. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri) Vol. 8, No. 5, 4729-4739 https://doi.org/10.31764/jmm.v8i5.25741

Vaska, S., Massaro, M., Bagarotto, E. M., & Dal Mas, F. (2021). The Digital Transformation of Business Model Innovation: A Structured Literature Review. *Frontiers in Psychology*, 1-18 . https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.539363