

PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DENGAN LITERASI DIGITAL KELURAHAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

R. Robianto¹, H. Hendri², E. Salim³

ABSTRAK

Salah satu kelurahan di Kecamatan Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat adalah Kelurahan Kampung Pondok. Kelurahan ini memiliki luas lebih kurang 1 km² dengan jumlah populasi warna lebih kurang 3.539 orang, dengan pembagian 1740 orang pria dan 1799 orang wanita. Meskipun kelurahan ini terdiri dari 11 Rukun Warga (RW) namun warga masyarakat lebih cenderung mengunjungi secara langsung (*offline*) Kantor Lurah untuk mendapatkan informasi dan mengurus segala sesuatu. Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan ini merupakan sesuatu yang penting dan menarik bagi perangkat Kelurahan Kampung Pondok. Kegiatan ini memberi mereka pemahaman baru tentang pentingnya menggunakan Website Kelurahan untuk menyebarkan informasi, berita dan pengumuman dengan cepat, tepat, dan akurat. Terdapat dua masalah di tempat melaksanakan kegiatan PKM yang dilakukan yaitu pertama belum memiliki media yang dapat dipergunakan untuk menyebarkan informasi digital bagi masyarakat dan kedua tidak adanya pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat secara online. Kegiatan PKM ini bertujuan untuk membuat petugas kelurahan dan masyarakat sekitar dapat dengan mudah menyebarluaskan data, pelayanan dan informasi secara daring (*online*) melalui website kelurahan. Teknik pendampingan dan pelatihan yang diterapkan dalam PKM ini bertujuan untuk mempermudah kegiatan perangkat kelurahan yang terdiri dari 30 orang. Setelah PKM ini selesai dilaksanakan maka proses evaluasi. Evaluasi yang dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan, tingkat keberadaan dan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan angket. Hasil yang didapatkan adalah tingkat kepuasan peserta kegiatan adalah sebesar 75%, tingkat manfaat dengan adanya website bagi perangkat kelurahan adalah sebesar 80%, dan tingkat kemampuan penggunaan website bagi perangkat kelurahan adalah sebesar 73%.

Kata kunci : Literasi Digital, Kelurahan, IT, Pengabdian Kepada Masyarakat.

ABSTRACT

One of the subdistricts in West Padang District, Padang City, West Sumatra Province is Kampung Pondok Subdistrict. This sub-district has an area of approximately 1 km² with a population of approximately 3,539 people, divided into 1740 men and 1799 women. Even though this sub-district consists of 11 Rukun Warga (RW), community members tend to visit the Lurah Office directly (*offline*) to get information and take care of everything. This community service is something important and interesting for the Kampung Pondok Village officials. This activity gave them a new understanding of the importance of using the Subdistrict Website to disseminate information, news and announcements quickly, precisely and accurately. There are two problems in the place where PKM activities are carried out, namely first that they do not have media that can be used to

¹ Program Studi Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK, Jl. Raya Lubuk Begalung, 25221, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, riskarobianto@upiypk.ac.id

² Program Studi Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK, Jl. Raya Lubuk Begalung, 25221, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, halifia_hendri@upiypk.ac.id

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK, Jl. Raya Lubuk Begalung, 25221, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, emil_salim@upiypk.ac.id

disseminate digital information to the community and second that there are no services that can be provided to the community online. This PKM activity aims to enable sub-district officers and the surrounding community to easily disseminate data, services and information online via the sub-district website. The mentoring and training techniques applied in this PKM aim to facilitate the activities of sub-district officials consisting of 30 people. After the PKM is completed, the evaluation process begins. The evaluation carried out was to measure the level of satisfaction, level of existence and level of user satisfaction using a questionnaire. The results obtained were that the satisfaction level of activity participants was 75%, the level of benefit from having a website for sub-district officials was 80%, and the level of ability to use the website for sub-district officials was 73%.

Keywords: Digital Literacy, Village, IT, Community Service.

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) memberikan kontribusi yang sangat besar untuk pembangunan ekonomi dan masyarakat di desa / kelurahan (Fahrudin & Kusnadi, 2020; Nasfi, 2020; Wahed dkk., 2020). Desa / kelurahan harus memiliki perangkat IT dan kemampuan penggunaan IT untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi sehingga disparitas digital berkurang antara perangkat desa / kelurahan dengan IT (Agusman dkk., 2023; Fahrullah, 2022; Kembang dkk., 2023; Nyoman dkk., 2023). Dengan mengembangkan desa / kelurahan digital yang mampu menggerakkan dan menghasilkan manfaat finansial bagi masyarakat maka dapat mengembangkan sumber daya manusia yang memahami teknologi sangat penting sehingga meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terus berusaha dengan meningkatkan saluran dan infrastruktur digital untuk melayani masyarakat dengan cepat, dan efektif (Hikmah, 2020; Radiansyah, 2022; Widagdo, 2022; Wulandari dkk., 2022). Dalam upaya meningkatkan kecepatan penggunaan digital bagi penyelenggara pemerintahan. Untuk mendukung hal tersebut pemerintah telah menyiapkan anggaran sebesar Rp 30,5 triliun untuk memulai Pembangunan infrastruktur akses ke dunia internet di 4.000 desa atau kelurahan merupakan daerah tergolong 3T yaitu tertinggal, terdepan, dan terluar di Indonesia. Sampai saat ini, 233 kelurahan di Indonesia telah ditunjuk sebagai desa digital (Arsana dkk., 2021; Rahmayanti & Nusivera, 2021; Septiana dkk., 2022; Susilo dkk., 2023). Salah satu kelurahan di Kecamatan Padang Barat Kota Padang adalah Kampung Pondok. Kelurahan Kampung Pondok memiliki luas 1 km² dan jumlah penduduk 3.539 orang, terdiri dari 1740 pria dan 1799 wanita. Kelurahan ini berada di tepi pantai Samudra Hindia dan di sepanjang perbukitan yang berbatasan dengan Kelurahan Belakang Tangsi, Berok Nipah, dan Flamboyan Baru (Badan Pusat Statistik Kota Padang, 2018).

Kelurahan Kampung Pondok Kecamatan Padang Barat terdiri dari 11 Rukun Warga (RW) yang dimulai dari RW 1 hingga RW 11. Masing-masing memiliki jumlah Rukun Tetangga (RT) yang berbeda dari total 33 RT di Kelurahan Kampung Pondok. Seorang Ketua Rukun Warga (RW) bertanggung jawab langsung atas RW. Kelurahan Kampung Pondok memiliki potensi besar untuk mendukung pembangunan di wilayah Kecamatan Padang Barat karena luasnya dan jumlah penduduknya yang cukup besar. Selain itu, karena lokasinya yang strategis di wilayah Wisata Unggulan Kota Padang, yang mencakup Klenteng, Muaro dan Kota Tua, yang merupakan bangunan tua peninggalan Belanda. Menurut analisis situasi yang diobservasi langsung ke kantor Kelurahan Kampung Pondok, kelurahan memiliki potensi yang sangat besar untuk membantu pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Kantor Lurah sebagai pusat kelurahan sebagai tempat semua urusan dan kepentingan masyarakat berkelurahan terkonsentrasi pada satu titik. Berdasarkan pengamatan dan interview awal yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) kepada pegawai kelurahan termasuk masyarakat yang berada sekitarnya maka dapat disimpulkan beberapa hal bahwa: 1) Terdapat banyak masyarakat yang masih cenderung untuk mendatangi Kantor Lurah hanya untuk mendapatkan informasi yang umum dan tidak penting; 2) Tidak adanya sarana dan prasarana layanan digital untuk memberikan informasi dan berita kepada masyarakat; 3) Perangkat kelurahan tidak diberdayakan sepenuhnya untuk beroperasi. Karena itu,

kegiatan pengabdian ini sangat penting dan menarik bagi anggota pemerintahan Kelurahan Kampung Pondok karena mereka akan belajar lebih banyak tentang pentingnya menggunakan Website Pemerintahan Kelurahan Kampung Pondok untuk menyebarkan berita, data dan informasi dengan lebih tepat, cepat, dan akurat.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1. Tahapan Kegiatan

Adapun tahapan kegiatan dalam program pelaksanaan PKM ini dibagi dalam tiga jenis yaitu tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, tahapan evaluasi dan pelaporan. Rincian kegiatan PKM dapat diuraikan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1. Tahapan Persiapan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan Pada Program PKM

No	Nama Kegiatan	Keterangan Kegiatan
Tahapan Persiapan		
1	Pra-Survey	Mengidentifikasi masalah dan menganalisa apa saja kebutuhan dari mitra PKM seperti permasalahan spesifik yang dialami mitra.
2	Pembentukan TIM Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)	Membentuk tim yang akan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang keahliannya dan menyesuaikannya dengan mitra untuk menyelesaikan masalah tersebut
3	Penyusunan Proposal	Membuat proposal kegiatan PKM untuk menyediakan jalan keluar permasalahan dan ketersediaan dana untuk pelaksanaan jalan keluar tersebut
4	Koordinasi Tim dan Mitra	Perencanaan teknis pelaksanaan kegiatan PKM secara konseptual, teknis, operasional, dan deskripsi pekerjaan tim dan mitra
Tahapan Pelaksanaan		
1	Sosialisasi kepada perangkat kelurahan dan Pembuatan Spanduk, dan Website Kelurahan	Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara penjelasan materi selama 60 menit dan diskusi yang selama 60 menit
2	Perancangan yang dilanjutkan dengan pembuatan Website Kelurahan	Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara merancang website setelah rancangan jadi maka selanjutnya membuat Website Kelurahan sebagai sarana layanan digital
3	Memberikan pelatihan (<i>training</i>), pendampingan (<i>guiding</i>) yang dilanjutkan dengan literasi digital yang berhubungan dengan Kelurahan Digital	Kegiatan ini dilaksanakan dengan melakukan pelatihan secara intensif yang dilanjutkan dengan pendampingan penggunaan Website Kelurahan di Kantor Kelurahan bersama pegawai Kelurahan selama 4 Hari
Tahapan Evaluasi		
1	Evaluasi Hasil	Kegiatan ini dilakukan dengan cara melakukan perbandingan kondisi dan kemampuan mitra sebelum dilakukannya PKM dan kondisi dan kemampuan mitra setelah dilakukannya PKM. Indikator berhasilnya kegiatan ini dengan adanya perubahan positif terhadap mitra setelah pelaksanaan program

2.2. Metode Pendekatan

Ada berbagai cara untuk menjalankan program. Misalnya, mitra di Kelurahan Kampung Pondok, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, menerima informasi tentang program pengabdian kepada masyarakat. Mitra akan menerima materi dalam acara ini yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang masalah yang mereka hadapi saat ini. Selain itu, spanduk dipasang di situs web Kelurahan untuk mempromosikan Kelurahan di internet.

2.3. Partisipasi Mitra

Partisipasi mitra dalam program PKM meliputi:

- a. Mitra berfungsi sebagai penyedia lokasi untuk kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan literasi digital, dan berpartisipasi dalam diskusi dan tanya jawab.
- b. Mitra juga berpartisipasi sebagai peserta sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan literasi digital.
- c. Mitra kemudian akan terlibat secara langsung dalam penyampaian dan penyebaran informasi ke masyarakat sekitar.

2.4. Evaluasi Program

Untuk mengetahui hasil dan kemajuan dari pelaksanaan program, evaluasi program dilakukan dengan membandingkan kondisi mitra sebelum dan setelah program dilaksanakan. Tabel berikut menunjukkan evaluasi program secara rinci:

Tabel 2.3. Evaluasi Pelaksanaan Program PKM

No	Program	Indikator	Kriteria	Instrumen
1	Sosialisasi Kelurahan Digital	Pemahaman mitra mengenai Kelurahan Digital	Peningkatan pengetahuan dan pemahaman mitra dan masyarakat mengenai Kelurahan Digital	- Observasi - Wawancara - Diskusi
2	Perancangan dan pembuatan Kelurahan Digital dan Website Kelurahan	Perancangan dan pembuatan Website Kelurahan	Tersedianya Website Kelurahan (yang online dan dapat di akses kapan saja)	Website Kelurahan
3	Pelatihan, pendampingan dan literasi digital dalam membangun Kelurahan Digital	Merumuskan, dan menyusun materi pelatihan, pendampingan dan literasi digital terutama dalam pengelolaan Website	- Meningkatnya kemampuan mitra (perangkat Kelurahan) sebagai pengelola layanan informasi digital	- Spanduk - Modul panduan Website Kelurahan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, kami pertama kali melakukan survei pra-survei untuk mengumpulkan informasi dan menentukan apakah lokasi PKM yang akan kami rencanakan benar-benar diperlukan. Kami melakukan survei ini dengan melakukan wawancara dengan orang-orang yang tinggal di sekitar lokasi. Selain itu, kami membentuk tim PKM dari Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, terdiri dari tiga Dosen Tetap: dua dari program studi sistem komputer dan satu dari program studi manajemen. Kami membuat proposal kegiatan PKM setelah tim terbentuk dengan tujuan untuk mengajukan dan mendapatkan dana untuk kegiatan agar dapat dilaksanakan dengan baik. Setelah proposal disetujui, kami mendapatkan dana untuk kegiatan. Setelah kami mencapai kesepakatan tentang hari dan metode kegiatan PKM, kami mulai menyiapkan alat dan bahan yang akan digunakan selama kegiatan. Sebelum melakukan PKM, kami meminta izin dari perangkat kelurahan untuk melakukannya di kantor tersebut, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Koordinasi dengan Mitra PKM



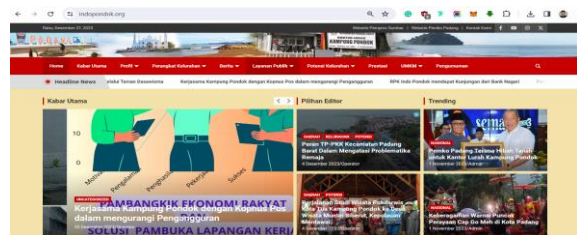
Gambar 3.2. Spanduk Kegiatan PKM

3.2. Tahap Pelaksanaan

Pada titik ini, tim PKM kami pertama kali melakukan sosialisasi dan membuat spanduk promosi portal pemerintahan kelurahan. Kami melakukan ini dengan mengunjungi kantor kelurahan untuk mendapatkan surat permohonan izin untuk melaksanakan kegiatan PKM, dan kemudian kami membuat spanduk untuk pelaksanaan kegiatan. Spanduk kegiatan dapat dilihat pada Gambar 3.2. Setelah kami mendapatkan izin untuk melaksanakan PKM, kami kemudian membuat dan merancang situs web atau portal Kelurahan. Lokasi kami adalah Kelurahan Kampung Pondok, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Portal kelurahan dapat diakses di sini: <https://indopondok.org/>. Setelah koordinasi, Gambar 3.3 menunjukkan saat acara pelaksanaan PKM dimulai di kantor pemerintahan kelurahan. Acara pembukaan dihadiri oleh Bapak Lurah, Bapak LPM, dan Bapak UPT Pasar Tanah Kongsi Kel. Kampung Pondok, serta seluruh staf kantor kelurahan dan ketua RW setiap lingkungan. Halaman depan (Home) dari website/portal yang kami buat digambarkan pada gambar 3.4 di bawah ini.



Gambar 3.3. Kata Sambutan Pembukaan Acara PKM Oleh Lurah Kampung Pondok Bapak Eka Saputra, S.Sos.



Gambar 3.4. Halaman Depan (Home) Website / Portal Pemerintahan Kelurahan

Selain itu, setelah kami menyelesaikan pembuatan dan hosting portal Kelurahan di internet, kami memberikan pelatihan dan pendampingan tentang literasi digital dan penggunaan portal tersebut. Pelatihan kami berlangsung selama dua hari, Senin dan Selasa tanggal 8 dan 9 November 2023, dari pukul 09:00 hingga 16:00 WIB dengan satu jam istirahat, yaitu dari 12:00 hingga 13:30 WIB. Setelah pelatihan, kami akan melakukan pendampingan terus-menerus selama satu tahun secara online. Selain itu, kami membantu administrator yang ditunjuk oleh perangkat kelurahan mengenai cara menambah, mengurangi, dan mengubah konten yang akan ditampilkan pada situs web yang telah kami sediakan.

3.3 Evaluasi

Kami menggunakan angket atau quisioner untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan PKM ini. Angket tersebut menanyakan tingkat kepuasan, manfaat, dan penguasaan peserta terhadap website dan materi yang disampaikan. Dalam angket tersebut, kami menggunakan sepuluh pertanyaan untuk setiap poin evaluasi yang dilakukan, sehingga total pertanyaan yang digunakan adalah 30 pertanyaan. Kami juga menggunakan skala linkert untuk menghitung skor penilaian dalam angket tersebut. Angket tersebut didistribusikan dan diisi oleh seluruh peserta PKM, yang berjumlah 30

orang, dan setelah mereka selesai diisi dan menghitung skornya, kami menghasilkan kesimpulan yaitu tingkat kepuasan peserta kegiatan adalah sebesar 75% atau sebanyak 22 orang dari 30 orang peserta. Tingkat manfaat dengan adanya website bagi perangkat kelurahan adalah sebesar 80% atau sebanyak 24 orang dari 30 orang peserta, dan tingkat kemampuan penggunaan website bagi perangkat kelurahan adalah sebesar 73% atau sebanyak 21 orang dari 30 orang peserta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang karena telah menerima dana dari Dana Hibah Yayasan untuk Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PKM). Dana ini diberikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Putra Indonesia YPTK Padang melalui Skim Pengabdian Kepada Masyarakat Kemitraan dengan Nomor 226/UPI-YPTK/LPPM/P/KP/IX/2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusman, Y., Yasir, A., Asrun, L., Ratna, M., & Alauddin, S. (2023). Peningkatan Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Era Digital Desa Tirawuta Kecamatan Tirawuta Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indonesian Journal of Community Services*, 2(1), 25–30. <https://doi.org/10.47540/ijcs.v2i1.863>
- Arsana, I. N. A., Wulandari, D. A. P., Pratistha, I., Waas, D. V., & Meinarni, N. P. S. (2021). Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi Bagi Perangkat Desa Kuku. *Jurnal WIDYA LAKSMI*, 1(1), 20–25.
- Fahrudin, & Kusnadi. (2020). Analisis Potensi Ekonomi Desa dan Prospek Pengembangannya. Universitas Nurul Jadid, 1–18.
- Fahrullah, A. (2022). Penguatan Potensi Produk Unggulan Desa melalui Strategi Marketing Syariah berbasis Digital di Desa Rombia Kabupaten Sumenep. *Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2, 49–60.
- Hikmah, N. N. M. I. B. D. (2020). Mengelola Infrastruktur Bisnis Digital. *OSF Preprints*.
- Kembang, L. P., Kalbuadi, A., Samsumar, L. D., & Zaenudin, Z. (2023). Optimalisasi Praktik Manajemen Pemasaran Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Di Kalangan Umkm Desa Penujak, Lombok Tengah. *SEMAR: Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 1(02), 59–71. <https://doi.org/10.59966/semar.v1i02.436>
- Nasfi, N. (2020). Pengembangan Ekonomi Pedesaan Dalam Rangka Mengentaskan Kemiskinan Di Pedesaan. *Jurnal EL-RIYASAH*, 11(1), 54. <https://doi.org/10.24014/jel.v11i1.8818>
- Nyoman, I., Darma, T., Putu, N., Resmayani, A., & Gede, I. P. (2023). Pendampingan Pengembangan Desa Digital Melalui Komunitas Pemuda Di Desa Buwun Sejati Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 01(01), 34–42.
- Radiansyah, E. (2022). Peran Digitalisasi Terhadap Kewirausahaan Digital: Tinjauan Literatur dan Arah Penelitian Masa Depan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 9(2), 828–837.
- Rahmayanti, I., & Nusivera, E. (2021). Pelatihan Literasi Digital sebagai Penunjang Pembelajaran Daring pada Karang Taruna Desa Mekarsari Cileungsi Bogor, Jawa Barat. *LP3MKIL*, 2(1), 34–40.
- Septiana, A. R., Ratna, M., Alauddin, S., Triani, N., & Mulku, A. F. (2022). Sosialisasi Pemanfaatan Media Digital Dalam Meningkatkan Kapasitas Keuangan Desa di Desa Wulonggere Kabupaten Kolaka. *LOSARI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 105–109.
- Susilo, Prestianawati, S. A., & Fawwaz, M. (2023). Penguatan Usaha BUMDes Desa Bagelenan melalui Optimalisasi Pemasaran Digital. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(5), 30–37.
- Wahed, M., Asmara, K., & Wijaya, R. S. (2020). Pengembangan Ekonomi Desa Dengan Instrumen Badan Usaha Milik Desa (BUMDESa). *Journal of Regional Economics Indonesia*, 1(2), 58–70. <https://doi.org/10.26905/jrei.v1i2.5438>
- Widagdo, T. W. (2022). Dampak Pembangunan Infrastruktur Digital bagi Pengembangan Bisnis : Systematic Literature Review. *Journal of Infrastructure Policy and Management*, 6(2), 125–131.
- Wulandari, D., Ibad, M. Z., & Wijayanti, G. M. (2022). Dampak Infrastruktur Digital Terhadap Mobilitas Kota Bandarlampung. *Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan*, 2(2), 117. <https://doi.org/10.35472/jppk.v2i2.640>