

## EDUKASI LITERASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK: SOSIALISASI DAN PENDAMPINGAN BAGI MASYARAKAT DI PULAU TIMOR

Nyimas Nadya Izana✉, Anik Susanti, Hoiril Sabariman

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

Email: [nyimasnadya@ub.ac.id](mailto:nyimasnadya@ub.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.46880/methabdi.Vol5No1.pp1-6>

### ABSTRACT

*Current community activities cannot be separated from the use of technology, one of which is in the field of public services at the village level. Various factors that have not been able to involve village communities in the use of digital technology in public services are still difficult to obtain information, lack of literacy, and limitations in understanding digital literacy, especially in rural areas. This community service is carried out to increase digital literacy for the village community, especially about public services. The method of implementing this service uses Participation Action Research (PAR) in the form of socialization and mentoring. Three main conclusions were obtained from this community service activity, namely, First, the Kabuna Village Community, especially the community service target, has experienced an increase in digital literacy skills. This can be seen in the ability to access public services. Second, the people of Kabuna Village gain new knowledge and experience, especially those related to administrative mechanisms. Third, the people of Kabuna Village are able to utilize the village website as one of the media to promote the values of local wisdom that develop in the community.*

**Keyword: Education, Digital Literacy, Public Services, Mentoring, Socialization.**

### ABSTRAK

*Aktivitas masyarakat saat ini tidak dapat lepas dari penggunaan teknologi, salah satunya dalam bidang pelayanan publik di tingkat desa. Berbagai faktor masyarakat desa belum bisa terlibat dalam penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik adalah masih sulit memperoleh informasi, minim literasi, serta keterbatasan di dalam memahami literasi digital, khususnya di daerah perdesaan. Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk meningkatkan literasi digital bagi masyarakat desa, khususnya keterkaitan dengan pelayanan publik. Metode pelaksanaan pengabdian ini menggunakan Participation Action Research (PAR) dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan. Diperoleh tiga kesimpulan utama dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu; pertama, Masyarakat Desa Kabuna, khususnya target pengabdian kepada masyarakat mengalami peningkatan kemampuan literasi digital. Hal ini dapat dilihat pada kemampuan dalam mengakses pelayanan publik. Kedua, masyarakat Desa Kabuna mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru, khususnya yang berkenaan dengan mekanisme administrasi. Ketiga, masyarakat Desa Kabuna mampu memanfaatkan website desa sebagai salah satu media promosi nilai-nilai kearifan lokal yang berkembang dalam masyarakat.*

**Kata Kunci: Edukasi, Literasi Digital, Pelayanan Publik, Pendampingan, Sosialisasi.**

### PENDAHULUAN

Dewasa ini, hubungan masyarakat dan digitalisasi semakin erat. Penggunaan teknologi digital, baik untuk kebutuhan pribadi atau kehidupan profesional semakin meningkat. Kehidupan keluarga, ruang kerja, atau ruang

publik dan internet telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari (Kurnia, et al., 2019). Teknologi digital secara bertahap telah merubah pola hubungan manusia, mulai dari sudut pandang, kegiatan ekonomi, politik, interaksi sosial, dan lainnya. Hal

ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah merubah tata kehidupan manusia (Hildawati et al., 2024).

Teknologi digital dianggap penting untuk meningkatkan kemampuan manusia, meningkatkan kualitas hidup, mendorong pertumbuhan ekonomi, inovasi, serta efisiensi dalam berbagai sektor. Tujuan utama teknologi digital adalah menciptakan masyarakat yang dapat memperoleh berbagai peluang dan kemudahan yang ditawarkan (Redhana, 2024). Secara gamblang, kemajuan teknologi digital yang berkembang saat ini telah membantu menyelesaikan berbagai masalah yang telah dihadapi oleh manusia (Putro et al., 2023), sehingga penggunaan teknologi digital sangat penting dalam memudahkan atau memperlancar semua aspek kehidupan manusia (Maritsa, Salsabila, Wafiq, Anindya, & Ma'shum, 2021; Yuhandra, Akhmaddhian, Fathanudien, & Tendiyanto, 2021).

Keterkaitan teknologi digital dengan kehidupan sehari-hari memerlukan adanya pemahaman penggunaan teknologi internet, hal ini tidak terlepas dari teknologi internet sebatas alat saja, tidak menentukan cara pengguna internet itu bertindak (Koltay, 2011). Dibutuhkan serangkaian pemahaman tindakan dengan menerapkan berbagai literasi digital untuk menumbuhkan pola pikir kritis dalam menerima informasi atau dalam membantu menyelesaikan masalah manusia (Hildawati et al., 2024).

Literasi digital diperlukan oleh masyarakat untuk memecahkan masalah dalam mengatasi tantangan yang dihadapi secara efektif dan efisien pada dunia digital. Literasi digital juga mencakup mengenai keterampilan dan pengetahuan dalam berinteraksi dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas. Literasi digital sangat penting diterapkan dalam dunia yang serba internet ini, karena semua kehidupan telah terhubung dengan digital, mulai dari pendidikan, dunia kerja, interaksi sosial, perdagangan, belanja, bidang kesehatan, hingga pelayanan publik (Redhana, 2024).

Desa Kabuna merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Kakuluk Mesak

Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. Desa Kabuna mulai merambah ke dunia digital pada proses pemerintah desa, seperti administrasi hingga kesekretariatan. Namun, masyarakat masih mengalami kesenjangan literasi digital. Warga Desa Kabuna masih gagap terhadap penggunaan digitalisasi pelayanan publik. Mereka membutuhkan sosialisasi dan pendampingan khusus untuk bisa dan menerima penggunaan teknologi digital.

## **PERMASALAH MITRA**

Saat observasi dan melakukan wawancara dengan pemerintah desa beserta sebagian masyarakat Desa Kabuna, permasalahan yang dihadapi mitra seputar teknologi digital antara lain:

1. Masyarakat Desa Kabuna belum terbiasa dengan teknologi digital atau secara gamblang dapat dijelaskan bahwa mitra masih kurang memahami tentang teknologi digital,
2. Masyarakat belum diberikan intruksi mengenai tata cara pelayanan melalui layanan *website*,
3. Mitra perlu mendapatkan pemahaman dan praktik mengenai keunggulan penggunaan teknologi digital, khususnya dalam bidang pelayanan publik.

## **TUJUAN KEGIATAN**

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan praktik mengenai literasi digital bagi masyarakat di Desa Kabuna. Konteks literasi digital dalam hal ini terfokus pada pelayanan publik di tingkat desa. Kegiatan ini tidak sebatas hanya memberikan manfaat kepada isu pelayanan publik, tetapi juga berpotensi memberikan kontribusi positif pada pembangunan desa, khususnya pada bidang literasi digital. Masyarakat Desa Kabuna yang mendapatkan edukasi dengan baik dalam kegiatan pengabdian ini ke depan akan dapat memiliki peran ketika membantu meningkatkan pembangunan, kualitas hidup, lingkungan digital yang memadai, dan kemajuan ekonomi desa yang menuju kesejahteraan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat,

warga Desa Kabuna perlu menyambut dan siap menghadapi transformasi digital dengan siap, baik individu atau sistem yang menjalankannya. Oleh sebab itu, inisiatif edukasi literasi digital melalui sosialisasi dan pendampingan, khususnya keterkaitan dengan pelayanan publik di desa ini dianggap sebagai langkah konkrit dalam mempersiapkan masyarakat untuk masa depan yang serba ke arah digital.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama dua hari, tepatnya tanggal 16-17 Juli 2022. Sedangkan lokasi sosialisasi dan pendampingan literasi digital dilaksanakan di Kantor Desa Kabuna Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. *Participatory Action Research* (PAR) digunakan untuk menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat di Desa Kabuna, khususnya seputar literasi digital yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik (Lenette, 2022).

Partisipatif dan peran aktif masyarakat. Peserta dalam kegiatan pendampingan kepada masyarakat ini adalah masyarakat yang ada di Desa Kabuna berjumlah 30 orang dari berbagai kelompok usia. Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini menerapkan teknik sosialisasi dan pendampingan. Penggunaan teknik kombinasi antara sosialisasi dan pendampingan warga Desa Kabuna memperoleh pemahaman dasar tentang literasi digital, khususnya terkait dengan pelayanan publik. Melalui sosialisasi awal yang diberikan oleh tim pelaksana, selanjutnya akan meningkatkan keterampilan, pemahaman, dan pengetahuan warga melalui pendampingan dan praktik yang lebih intensif (Adimihardja & Hikmat, 2003).

Kegiatan sosialisasi dan pendampingan ini membantu para peserta untuk memahami perkembangan literasi digital dalam konteks transformasi digital. Para peserta dapat diberikan contoh dan berbagai peralatan dalam mengambil langkah-langkah praktis untuk diterapkannya literasi digital dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam pelayanan publik di tingkat desa. Tujuan utama digunakan analisis deskriptif

ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik, komprehensif tentang topik yang sedang diangkat. Sudut pandang tanggapan, pendapat dari peserta sosialisasi dan pendampingan, atau persepsi dikumpulkan menjadi satu data yang saling terkait serta saling melengkapi (Sugiyono, 2008).

Program edukasi literasi digital bagi pelayanan publik di Desa Kabuna, Kecamatan Kakuluk Mesak, Kabupaten Belu melibatkan beberapa rangkaian kegiatan yang diawali dengan studi pendahuluan. Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat melakukan observasi dan survei awal. Tim pelaksana melakukan wawancara dengan pihak pemerintah desa dan beberapa penduduk setempat. Wawancara ini guna menemukan atau sebagai analisis kebutuhan literasi digital bagi masyarakat. Studi pendahuluan yang dilakukan tim pelaksana menemukan materi edukasi literasi digital khususnya keterkaitan dengan pelayanan publik di tingkat desa. Salah satunya berkenaan dengan mekanisme administrasi. Sosialisasi dan pendampingan dilaksanakan di Balai Desa Kabuna yang mengulas tentang konsep dasar literasi digital dan memberikan pendampingan praktis tentang mekanisme administrasi pada pelayanan publik. Selama pendampingan, tim pelaksana mendorong diskusi dan interaksi antara peserta dan pemateri. Saat pendampingan, peserta diberikan kesempatan untuk melakukan praktik mengurus administrasi melalui *website* desa. Setelah sosialisasi dan pendampingan selesai, berikutnya dilakukan evaluasi untuk melihat perkembangan pemahaman, pelaksanaan, dan kemampuan para peserta dalam literasi digital, khususnya keterkaitan dengan pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan edukasi literasi digital pada keterkaitan dengan pelayanan publik dilaksanakan selama dua hari, yaitu tanggal 15-16 Juli 2022 dan bertempat di Kantor Desa Kabuna. Kegiatan pengabdian ini bekerjasama dengan pemerintah Desa Kabuna. Kegiatan pengabdian ini berupa sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat, sehingga dapat beradaptasi dengan

perkembangan teknologi digital saat ini. Masyarakat menjadi bagian dari perkembangan teknologi yang semakin canggih. Berikut ini dijelaskan beberapa uraian kegiatan program edukasi literasi digital dengan keterkaitan pelayanan publik. Bentuknya berupa sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat:

### **Pra Pelaksanaan**

Tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat memulai dengan melakukan pengenalan terlebih dahulu tentang maksud dan tujuan dari kegiatan ini. Tim pelaksana juga sistematisasi sosialisasi dan pendampingan kepada peserta kegiatan yang akan dilaksanakan. Berikutnya, guna memudahkan dan melancarkan sosialisasi dan pendampingan, maka pada pertemuan itu pula tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat melakukan kategorisasi tingkat pemahaman peserta tentang literasi digital. Hal ini dilakukan supaya setiap intruksi atau kegiatan dalam pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan dapat berjalan sesuai yang direncanakan.

Pada tahap pra pelaksanaan ini, tim pelaksana kegiatan pemberdayaan juga melakukan pemetaan pengetahuan peserta seputar literasi digital. Pelaksanaan ini digunakan untuk memahami situasi dan kondisi, serta kebutuhan peserta. Setelah itu, tim pelaksana membagikan materi sosialisasi sesuai dengan kebutuhan target, sehingga terdapat relevansi materi dengan kebutuhan masyarakat di Desa Kabuna.

### **Pelaksanaan Sosialisasi dan Pendampingan**

Tim pelaksana melakukan sosialisasi dan pendampingan seputar literasi digital yang kaitannya dengan pelayanan publik.

Sosialisasi ini, tim pelaksana fokus pada interaksi, diskusi, dan memancing peserta agar terlibat dan paham mengenai pentingnya literasi digital. Peserta dapat memperdalam pemahaman dari sosialisasi terhadap aspek yang sedang didiskusikan, sehingga sesuai dengan kebutuhan para peserta. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan warga seputar pemanfaatan teknologi digital, khususnya

pemanfaatan website desa dalam hal pelayanan publik. Program ini juga membantu pemerintah pusat dalam mempercepat terlaksananya literasi digital di daerah perdesaan. Kecamatan Kakuluk Mesak Kabupaten Belu.



**Gambar 1.** Sosialisasi Literasi Digital

Setelah kegiatan sosialisasi mengenai pentingnya literasi digital, langkah selanjutnya adalah pendampingan penggunaan *website* desa bagi warga. Peserta diberikan kesempatan untuk mencoba di *website* desa sesuai dengan arahan ketika sosialisasi. Peserta diminta mengaplikasikan keterampilan yang telah diperoleh, sambil didampingi oleh tim pelaksana. Selama proses pendampingan, peserta diminta atau didorong untuk bertanya, seputar penggunaan *website* desa. Saat peserta mulai bertanya, komunikasi dua arah akan tercipta antara pemaeri dan peserta.



**Gambar 2.** Pendampingan Literasi Digital

Diskusi antara peserta dan tim pelaksana bertujuan untuk memberikan tambahan wawasan. Peserta diberikan ruang untuk berbagi pengalaman atau pengetahuan seputar pelayanan publik dengan memanfaatkan *website* desa. Tujuan utama dari kegiatan sosialisasi dan pendampingan ini adalah memberdayakan masyarakat Desa Kabuna, sehingga kegiatan ini dapat dijadikan bekal pengetahuan dan keterampilan yang dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Pendampingan yang dilakukan tim pelaksana diharapkan peserta dapat lebih percaya diri dalam penggunaan teknologi digital, khususnya dalam pelayanan publik di tingkat desa.



**Gambar 3.** Diskusi Pemateri dengan Peserta

Perkembangan teknologi digital bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan manusia, meningkatkan kualitas hidup, mendorong pertumbuhan ekonomi, inovasi, serta efisiensi dalam berbagai sektor, serta dapat memperoleh berbagai peluang dan kemudahan yang ditawarkan (Redhana, 2024). Secara gamblang, kemajuan teknologi digital yang berkembang saat ini telah membantu menyelesaikan berbagai masalah yang telah dihadapi oleh manusia (Putro et al., 2023), sehingga penggunaan teknologi digital sangat penting dalam memudahkan atau memperlancar semua aspek kehidupan manusia (Maritsa, Salsabila, Wafiq, Anindya, & Ma'shum, 2021; Yuhandra, Akhmaddhian, Fathanudien, & Tendiyanto, 2021). Hal ini terlihat dari sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan di Desa

Kabuna. Penggunaan *website* desa pagi pelayanan, merupakan cara penggunaan teknologi digital dalam mempermudah pelayanan publik di desa.

### Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan setelah sosialisasi dan pendampingan selesai dilaksanakan. Evaluasi merupakan tahapan untuk menilai sejauh pemahaman, kemauan, dan kemampuan para peserta telah berkembang sebelum pelaksana pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu edukasi literasi digital pada pelayanan publik berupa sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat Desa Kabuna, Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur, maka ditemukan tiga kesimpulan utama, yaitu:

1. Masyarakat Desa Kabuna, khususnya target pengabdian kepada masyarakat mengalami peningkatan kemampuan literasi digital.
2. Masyarakat Desa Kabuna mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru, khususnya yang berkenaan dengan mekanisme administrasi.
3. Masyarakat Desa Kabuna mampu memanfaatkan *website* desa sebagai salah satu media promosi nilai-nilai kearifan lokal yang berkembang dalam masyarakat.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada pemerintah Desa Kabuna, Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. Ucapan terimakasih juga untuk seluruh masyarakat Desa Kabuna, khususnya yang terlibat secara langsung pada kegiatan ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adimihardja, K., & Hikmat, H. (2003). *Participatory Research Appraisal: Dalam Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat*. Bandung: Humaniora.
- Hildawati, H., Haryani, H., Umar, N., Suprayitno, D., Mukhlis, I. R., Sulistyowati, D. I. D., ... Judijanto, L. (2024). *Literasi*

- Digital: Membangun Wawasan Cerdas dalam Era Digital terkini*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Koltay, T. (2011). The media and the literacies: Media literacy, information literacy, digital literacy. *Media, Culture & Society*. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0163443710393382>
- Kurnia, N., Wendratama, E., Adiputra, W. M., & Poerwaningtias, I. (2019). *Literasi Digital Keluarga: Teori dan Praktik Pendampingan Orangtua terhadap Anak dalam Berinternet*. UGM Press.
- Lenette, C. (2022). *Participatory Action Research: Ethics and Decolonization*. Oxford University Press.
- Maritsa, A., Salsabila, U. H., Wafiq, M., Anindya, P. R., & Ma'shum, M. A. (2021). Pengaruh Teknologi Dalam Dunia Pendidikan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 18(2), 91–100. doi: 10.46781/al-mutharahah.v18i2.303
- Putro, A. N. S., Wajdi, M., Siyono, S., Perdana, A. N. C., Saptono, S., Fallo, D. Y. A., ... Setiyatna, H. S. (2023). Revolusi Belajar di Era Digital. *Penerbit PT Kodogu Trainer Indonesia*. Retrieved from <https://publisher.kodogutrainer.com/index.php/isbn/article/view/3>
- Redhana, I. W. (2024). *Literasi Digital: Pedoman Menghadapi Society 5.0*. Samudra Biru.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuhandra, E., Akhmaddhian, S., Fathanudien, A., & Tendiyanto, T. (2021). Penyuluhan Hukum tentang Dampak Positif dan Negatif Penggunaan Gadget dan Media Sosial. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(01), 78–84. doi: 10.25134/empowerment.v4i01.4028