

CAKUP DALAM MENGGUNAKAN TEKNOLOGI INFORMASI DIGITAL DAN MEMANFAATKAN LAYANAN PUBLIK (ONLINE) SERTA PELUANG BISNIS DIGITAL

Dhika Alfatah¹⁾; Bambang Sutikno²⁾; Azuwandri³⁾; Ridianto⁴⁾; Medi Aftono⁵⁾

^{1,2,4,5)} Program Studi Administrasi Publik

³⁾ Program Studi Administrasi Bisnis

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu, Indonesia

Email:

ARTICLE HISTORY

Received [18 Mei 2026]

Revised [15 Juni 2026]

Accepted [31 Juli 2026]

KEYWORDS

Good Governance, Pelayanan Publik.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam mengakses layanan publik dan menjalankan aktivitas ekonomi. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai sehingga pemanfaatan teknologi belum optimal. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kecakapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi digital, memanfaatkan layanan publik berbasis online, serta mengenalkan peluang bisnis digital sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi penyuluhan, pelatihan, demonstrasi, praktik langsung, dan sesi diskusi. Materi yang diberikan mencakup pengenalan literasi digital, penggunaan aplikasi layanan publik secara online, keamanan dalam berinternet, serta pemanfaatan platform digital untuk kegiatan usaha, seperti pemasaran melalui media sosial, marketplace, dan sistem pembayaran digital. Evaluasi dilakukan melalui observasi, tanya jawab, dan pengukuran tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam mengoperasikan perangkat digital, mengakses layanan publik secara mandiri, serta memahami peluang pengembangan usaha berbasis digital. Peserta juga menunjukkan peningkatan kesadaran mengenai pentingnya keamanan data pribadi dan etika dalam bermedia digital. Dengan demikian, kegiatan PKM ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, mendorong pemanfaatan layanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta membuka peluang ekonomi melalui pemanfaatan teknologi digital.

ABSTRACT

Good governance and quality public services are inseparable from government organizations, particularly sub-districts. This is because in sub-districts, residents can interact directly with the government. This study aims to: 1) determine the implementation of good governance principles in public services at the Segala Mider Village Office, Tanjung Karang Barat District, Bandar Lampung City; and 2) identify the factors that hinder the application of these principles. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, documentation, and literature study. The results show that the implementation of good governance principles at the Segala Mider Village Office has been quite satisfactory. The principle of accountability is applied through clear service procedures and a structured performance reporting system. The rule of law principle is implemented through fair, non-discriminatory, and free services with no charges. The transparency principle is realized through the provision of information on bulletin boards, banners, and online media. The openness principle is implemented by providing community access to submit criticism and suggestions. The main inhibiting factor is inadequate facilities and infrastructure, including limited electronic equipment, uncomfortable waiting rooms and air conditioning facilities, as well as other suboptimal supporting facilities. These obstacles impact the speed, comfort, and efficiency of public services.

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas ekonomi, pendidikan, dan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan produktivitas, memperluas akses informasi, serta mengembangkan usaha berbasis digital. Namun, tingkat pemanfaatan teknologi digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek keterampilan digital, pemanfaatan teknologi oleh pelaku usaha, serta kesenjangan akses dan kemampuan digital. OECD (2024) menyatakan bahwa meskipun digitalisasi di Indonesia berkembang pesat, penggunaan teknologi digital oleh pelaku usaha masih relatif rendah sehingga peningkatan keterampilan digital menjadi salah satu prioritas utama dalam mendukung transformasi ekonomi digital.

Masyarakat sasaran kegiatan pengabdian ini merupakan pelaku UMKM, pemuda, dan masyarakat usia produktif yang memiliki potensi mengembangkan usaha, tetapi masih menghadapi keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi informasi digital. Permasalahan yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital, kurangnya kemampuan menggunakan media sosial dan marketplace sebagai sarana pemasaran, serta minimnya pengetahuan mengenai peluang bisnis digital. Kondisi tersebut menyebabkan daya saing usaha masyarakat belum berkembang secara optimal di era ekonomi digital. Hasil penelitian Afrianty dkk. (2026) menunjukkan bahwa literasi digital merupakan faktor penting yang mendukung transformasi bisnis digital pada usaha kecil melalui peningkatan kemampuan memperoleh pengetahuan dan memanfaatkan teknologi digital.

Berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah dilakukan untuk meningkatkan literasi digital. Pramono, Oktaria, dan Purnomo (2025) melalui Program Cakap Digital menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi, diskusi, dan edukasi partisipatif mampu meningkatkan kompetensi masyarakat dalam menggunakan teknologi digital secara aman, etis, dan bertanggung jawab. Selain itu, Rahmiyanti dkk. (2026) melaporkan bahwa pelatihan literasi digital yang dipadukan dengan inovasi pemasaran digital mampu meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam memanfaatkan media sosial dan marketplace untuk memperluas jangkauan pemasaran tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan kecakapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi digital, meningkatkan literasi digital, serta mengembangkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan peluang bisnis digital melalui penggunaan media sosial, marketplace, dan platform digital lainnya guna meningkatkan kemandirian ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu program pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga memberikan pendampingan praktis agar masyarakat mampu menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam kehidupan sehari-hari. Pendekatan partisipatif menjadi salah satu strategi yang efektif karena melibatkan masyarakat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi kebutuhan, pelaksanaan pelatihan, hingga praktik penggunaan berbagai platform digital. Dengan demikian, proses pembelajaran menjadi lebih kontekstual dan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat sasaran.

Kegiatan pengabdian ini dirancang dalam bentuk sosialisasi, pelatihan, praktik langsung, dan pendampingan mengenai pemanfaatan teknologi informasi digital. Materi yang diberikan meliputi pengenalan konsep literasi digital, etika dan keamanan dalam penggunaan internet, pemanfaatan media sosial sebagai media promosi, penggunaan marketplace sebagai sarana pemasaran produk, pembuatan konten digital yang menarik, serta pengenalan berbagai aplikasi pendukung usaha berbasis digital. Selain itu, peserta juga diberikan pemahaman mengenai pentingnya membangun identitas digital, meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen melalui media digital, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jaringan pemasaran dan meningkatkan daya saing usaha.

Pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. Masyarakat tidak hanya memperoleh pengetahuan mengenai penggunaan teknologi digital, tetapi juga memiliki keterampilan praktis dalam mengoperasikan berbagai platform digital yang dapat menunjang aktivitas ekonomi. Peningkatan kemampuan tersebut diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, menciptakan inovasi dalam pengelolaan usaha, serta meningkatkan produktivitas dan pendapatan melalui pemanfaatan media digital secara optimal.

Di sisi lain, perkembangan ekonomi digital di Indonesia menunjukkan bahwa peluang usaha berbasis teknologi akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna internet, media sosial, dan transaksi perdagangan elektronik. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi kebutuhan yang sangat penting agar masyarakat tidak hanya berperan sebagai pengguna teknologi, tetapi juga mampu menjadi pelaku ekonomi digital yang produktif dan kompetitif. Kemampuan dalam mengakses informasi, mengelola data, melakukan promosi digital, serta memanfaatkan berbagai layanan berbasis internet akan menjadi modal utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di era transformasi digital.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan tercipta peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi secara bijaksana, produktif, dan bertanggung jawab. Selain memberikan manfaat langsung bagi peserta, kegiatan ini juga diharapkan mampu memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan masyarakat dalam mendukung pembangunan berbasis teknologi informasi. Dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, diharapkan akan terbentuk masyarakat yang lebih mandiri, inovatif, serta mampu memanfaatkan peluang ekonomi digital untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan secara berkelanjutan.

II. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode Participatory Action Learning yang menekankan keterlibatan aktif peserta dalam setiap tahapan kegiatan. Metode ini dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga mampu mempraktikkan secara langsung penggunaan teknologi informasi digital dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pengembangan usaha. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, yang meliputi identifikasi kebutuhan masyarakat melalui observasi dan wawancara dengan perangkat desa serta calon peserta, penyusunan materi pelatihan, koordinasi dengan mitra, serta penyiapan sarana dan prasarana kegiatan. Tahap kedua adalah pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan. Pada tahap ini peserta diberikan materi mengenai konsep dasar literasi digital, penggunaan teknologi informasi secara aman, etika bermedia digital, pengenalan peluang bisnis digital, pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi, penggunaan marketplace, serta strategi pemasaran digital bagi pelaku usaha. Penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif, diskusi, demonstrasi, dan praktik langsung menggunakan telepon pintar maupun komputer. Tahap ketiga adalah pendampingan. Peserta didampingi dalam membuat akun media sosial bisnis atau marketplace, menyusun konten promosi digital, memanfaatkan aplikasi pendukung usaha, serta mengidentifikasi peluang bisnis yang sesuai dengan potensi lokal. Pendampingan dilakukan secara individual maupun kelompok untuk memastikan setiap peserta mampu menerapkan materi yang telah diperoleh.

Metode tersebut kemudian diakhiri dengan tahap evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan kegiatan, sesi tanya jawab, diskusi, serta pemberian pre-test dan post-test guna mengetahui peningkatan pemahaman peserta mengenai literasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, dilakukan penilaian terhadap kemampuan peserta dalam mempraktikkan penggunaan media sosial, marketplace, serta aplikasi digital sebagai sarana promosi dan pengembangan usaha.

Keberhasilan program diukur berdasarkan beberapa indikator, yaitu meningkatnya pemahaman peserta mengenai literasi digital, meningkatnya keterampilan dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital, kemampuan peserta membuat akun media sosial atau marketplace untuk usaha, serta tersusunnya konten promosi digital yang dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan. Selama kegiatan berlangsung, peserta juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan kendala yang dihadapi sehingga tim pengabdian dapat memberikan solusi dan pendampingan sesuai kebutuhan.

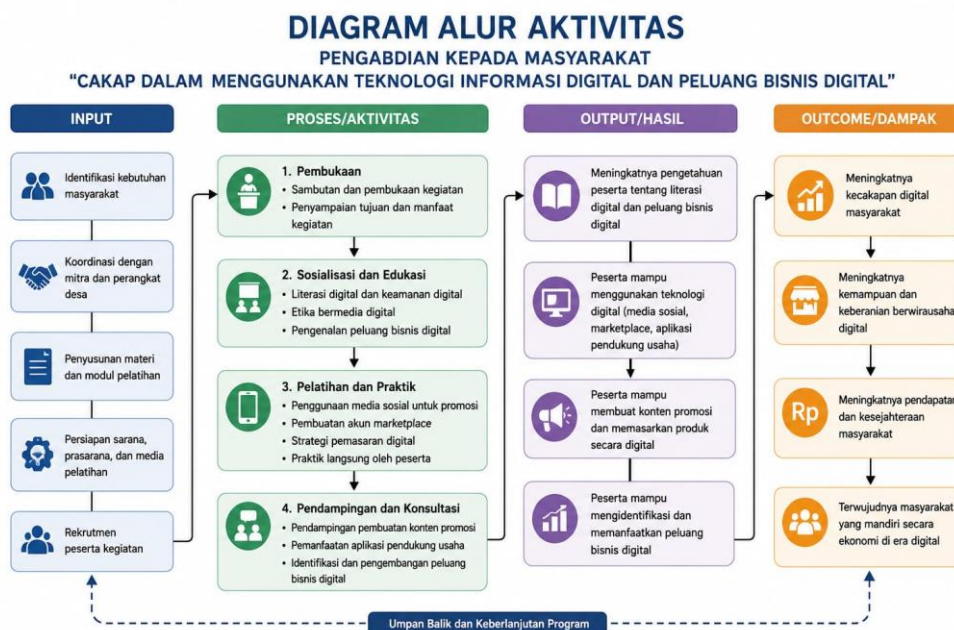
Seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan secara partisipatif dengan melibatkan perangkat desa, pelaku UMKM, pemuda, dan masyarakat sebagai mitra utama. Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan proses pembelajaran yang berkelanjutan, meningkatkan kemandirian masyarakat dalam

memanfaatkan teknologi informasi, serta mendorong tumbuhnya usaha berbasis digital yang dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat desa.



Gambar 1. *Work breakdown structure* Pengabdian kepada Masyarakat

Bila diperlukan, penyajian urutan pelaksanaan aktivitas dan waktunya dapat menggunakan diagram alur aktivitas sebagaimana tampak pada gambar 2.



Gambar 2. Contoh Diagram Alur Aktivitas

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu persiapan, sosialisasi dan pelatihan, serta pendampingan. Tahap persiapan meliputi identifikasi kebutuhan masyarakat, koordinasi dengan mitra, dan penyusunan materi. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah menggunakan telepon pintar, namun pemanfaatannya masih terbatas pada aktivitas komunikasi dan media sosial, belum diarahkan untuk mendukung produktivitas dan pengembangan usaha. Pada tahap sosialisasi dan pelatihan, peserta memperoleh materi mengenai literasi digital, keamanan digital, etika bermedia digital, serta pemanfaatan media sosial dan marketplace sebagai sarana pemasaran. Kegiatan dipadukan dengan praktik langsung sehingga peserta mampu mengoperasikan platform digital dan memahami strategi dasar pemasaran berbasis teknologi.

Pendampingan difokuskan pada penerapan materi melalui pembuatan akun bisnis digital, penyusunan konten promosi, serta identifikasi peluang usaha sesuai potensi lokal. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas ekonomi. Peserta tidak hanya memahami penggunaan teknologi secara lebih aman dan produktif, tetapi juga mulai mampu memanfaatkan platform digital sebagai media promosi dan perluasan pasar.

Hasil tersebut sejalan dengan temuan Pramono et al. (2025) yang menunjukkan bahwa program literasi digital mampu meningkatkan kompetensi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi secara bertanggung jawab. Selain itu, Afrianty et al. (2026) menegaskan bahwa literasi digital berperan penting dalam mendukung transformasi bisnis digital, khususnya bagi pelaku usaha kecil. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kecakapan digital masyarakat sekaligus mendorong pemanfaatan peluang bisnis digital sebagai upaya peningkatan kesejahteraan ekonomi.

Hasil Aktivitas

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diawali dengan tahap persiapan melalui koordinasi dengan mitra, identifikasi kebutuhan peserta, serta penyusunan materi pelatihan. Tahap ini menghasilkan pemetaan kebutuhan masyarakat yang menunjukkan bahwa peserta memerlukan peningkatan literasi digital dan pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan ekonomi.

Selanjutnya, kegiatan sosialisasi dan pelatihan dilaksanakan melalui penyampaian materi mengenai literasi digital, keamanan digital, etika bermedia digital, serta pemanfaatan media sosial dan marketplace sebagai sarana promosi dan pemasaran. Peserta mengikuti sesi diskusi dan praktik secara aktif sehingga memperoleh pemahaman mengenai penggunaan platform digital dalam mendukung aktivitas usaha.

Pada tahap pendampingan, peserta dibimbing dalam membuat akun bisnis digital, menyusun konten promosi, serta mengidentifikasi peluang usaha yang sesuai dengan potensi lokal. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa peserta mulai mampu menerapkan teknologi informasi sebagai media promosi dan komunikasi bisnis, serta memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai strategi pemasaran digital.

Secara keseluruhan, rangkaian aktivitas pengabdian memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan teknologi informasi digital. Kegiatan ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan peluang bisnis digital sebagai salah satu upaya meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan ekonomi.

DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN



Gambar 1. Kegiat Pengabdian Masyarakat



Gambar 2. Penyampaian Materi Cakap Menggunakan Teknologi Mm



Gambar 3. Penyampaian Materi Bisnis Digital

Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah dilakukan melalui program pengabdian yang berfokus pada peningkatan kecakapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi digital dan memanfaatkan peluang bisnis digital. Solusi yang diterapkan meliputi sosialisasi literasi digital, pelatihan penggunaan media sosial dan marketplace sebagai sarana pemasaran, serta pendampingan dalam penerapan teknologi digital untuk mendukung aktivitas usaha.

Pendekatan ini dirancang untuk mengatasi rendahnya literasi digital, keterbatasan keterampilan dalam pemanfaatan teknologi, serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai peluang bisnis digital. Melalui kombinasi edukasi, praktik langsung, dan pendampingan, peserta diharapkan mampu mengoperasikan platform digital secara aman, efektif, dan produktif, serta mengembangkan usaha berbasis digital sesuai dengan potensi lokal.

Penerapan solusi tersebut diharapkan menghasilkan peningkatan kecakapan digital masyarakat, perluasan akses pemasaran produk, serta tumbuhnya peluang usaha baru yang mampu meningkatkan kemandirian ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Cakap dalam Menggunakan Teknologi Informasi Digital dan Peluang Bisnis Digital" berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam memanfaatkan teknologi informasi secara aman, efektif, dan produktif. Melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, peserta mampu memahami konsep literasi digital, memanfaatkan media sosial dan marketplace sebagai media promosi, serta mengidentifikasi peluang bisnis digital sesuai dengan potensi yang dimiliki. Program ini menunjukkan bahwa peningkatan kecakapan digital dapat menjadi langkah strategis dalam mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat di era transformasi digital.

Saran

Keberlanjutan program perlu didukung melalui pendampingan secara berkala agar keterampilan yang telah diperoleh dapat diterapkan secara konsisten. Selain itu, diperlukan sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah desa, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan lainnya dalam menyediakan pelatihan lanjutan, akses terhadap teknologi digital, serta penguatan jejaring pemasaran. Dengan demikian, masyarakat diharapkan mampu mengembangkan usaha berbasis digital yang berdaya saing dan berkelanjutan sehingga memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, khususnya kepada pemerintah desa, dosen pengisi materi, dosen pembimbing lapangan Kukerta STIA Bengkulu kelompok 5, serta seluruh peserta yang telah berpartisipasi aktif selama proses sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi/perguruan tinggi yang telah memberikan dukungan moril maupun fasilitas sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil kegiatan pengabdian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat serta menjadi kontribusi nyata dalam meningkatkan kecakapan digital dan pengembangan peluang bisnis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, T. W., Raharjo, K., Prakasa, Y., Abimanyu, A., & Burgess, J. (2026). Internal and external factors enhancing knowledge acquisition and digital literacy for digital business transformation: Evidence from small businesses in Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, 13, 102851. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102851>.
- Azuwandri, A., Mulyadi, M., Akmal, S., Fhikri, R., & Yuningsih, S. (2026). Analisis Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) di Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 5(1), 165-172.
- Azuwandri, A., Mulyadi, M., Dwisnu, E., Fhikri, R., & Solihin, M. (2026). Pendampingan Pengurus Koperasi Kelurahan Merah Putih Untuk Meningkatkan Nilai Jual Produk Melalui Pengembangan Kapasitas SDM, Pemanfaatan Teknologi Digital, Dan Kemitraan Strategis. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 5(1), 31-36.
- Gustini, G., Azuwandri, A., Susanto, Y., Putri, S., & Faridah, F. (2024). Pelatihan Penggunaan Digital Marketing (E-Commerce) Untuk UMKM Jamur Tiram Berbasis Digital Di Desa Kelindang Atas Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 3(1), 21-26.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *OECD Economic Surveys: Indonesia 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/de87555a-en>
- Pramono, D. E. H., Oktaria, I., & Purnomo, R. F. (2025). Implementasi Program Cakap Digital dalam peningkatan literasi digital masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 130–138.
- Rahmiyanti, S., Adawiyah, W. R., & Setyorini, C. T. (2026). Strengthening digital literacy and MSMEs marketing innovation in supporting the sustainability of local businesses in Purwokerto. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 7(2), 245–254.
- Wahyudi, J., Efendi, Y., Ariska, Y. I., Yustanti, N. V., & Azuwandri, A. (2023). PEMANFAATAN DIGITAL MARKETING SYRUP JAHE MERAH DANGAU DATUK DI KOTA BENGKULU. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 2(1), 7-14.