

## **Platform Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Malalayang Satu Barat Kecamatan Malalayang Kota Manado**

### **Digital Platform in the Implementation of Public Services in Malalayang Satu Barat Urban Village, Malalayang Sub-district Manado City**

Jericho Danga Pombeng<sup>1)</sup>, Johny Hanny Posumah<sup>2)\*</sup>

<sup>1)</sup>Fispol Unsrat; Jl Kampus Unsrat Bahu

<sup>2)</sup>Fispol Unsrat; Jl Kampus Unsrat Bahu

\*Email Korespondensi: jdpombengi@gmail.com

#### **Article History:**

Received: 24 Nov. 2024

Revised: 05 Feb. 2025

Accepted: 27 Mar. 2025

**Keywords:** Platform digital, Public service, whatsapp

**Abstract :** The digital platform referred to in this PKM is whatsapp (WA) in the context of public services in Malalayang Satu Barat urban village. The target partners are located in Malalayang Satu Barat Urban Village, Manado City. The problem is many people in neighbourhood III of Malalayang Satu Barat village who lack knowledge and use of technological information for the use of digital platforms or whatsapp (WA) that has been created by the head of neighbourhood III, there are people using the WA group by buying and selling groceries and food instead of how to use this digital platform as a medium for exchanging information between the government and the community in order to improve services to the community. The specific target is to produce community understanding by using the existing WA group, it is hoped that the entire community of neighbourhood III can be presented with various services or information in order to create excellent public services. The implementation methods to this programme are the agreed partner problem is the use of a digital platform (WA); the approach methods that will be offered to overcome partner problems are counseling, socialisation, and mentoring; The work mechanism includes surveys, counseling, socialisation, outcomes, reporting. The benefit of this activity is to increase social capital.

## **PENDAHULUAN**

Kota Manado adalah ibu kota dari provinsi Sulawesi Utara. Kota Manado seringkali disebut sebagai Menado. Manado terletak di Teluk Manado, dan dikelilingi oleh daerah

pegunungan. Kota ini memiliki 408.354 penduduk pada Sensus 2010, menjadikannya kota terbesar kedua di Sulawesi setelah Makassar. Jumlah penduduk di Manado diperkirakan (berdasarkan Januari 2014) adalah 430.790. Dan bertambah menjadi 476.910 jiwa per tanggal 30 Juni 2022, berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri tahun 2022, dengan kepadatan 2.934 jiwa/km<sup>2</sup>.([manadokota.go.id](http://manadokota.go.id)). Secara geografis Kota Manado terletak di ujung jazirah utara pulau Sulawesi, pada posisi geografis 124°40' – 124°50' BT dan 1°30' – 1°40' LU. Iklim di kota ini adalah iklim tropis dengan suhu rata-rata 24° – 27 °C. Curah hujan rata-rata 3.187 mm/tahun dengan iklim terkering di sekitar bulan Agustus dan terbasah pada bulan Januari. Intensitas penyinaran matahari rata-rata 53% dan kelembaban nisbi ±84 %.

*Platform* digital merupakan suatu program yang dapat menunjang dalam keberhasilan pembelajaran daring. Terdapat beberapa platform yang dapat digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran daring diantaranya yaitu Google Clasroom, Edmodo, Rumah Belajar, Ruang Guru, Sekolahmu, Kelas Pintar, Zenius, Google Suite for Education. Selain platform tersebut, terdapat platform digital lain yang dapat digunakan selama pembelajaran antara lain Whatsapp Group (WAG), Google Classroom (GC), Edmodo, dan Zoom (Rachmawati et al., 2020).

Permasalahan yang dihadapi Mitra khususnya di lingkungan IV kelurahan Malalayang Satu Barat yaitu masih minimnya pemanfaatan WA kelompok masyarakat dalam menyalurkan aspirasi masyarakat semisalnya persoalan persampahan, lampu jalan, drainase yang merupakan permasalahan urgen dewasa ini dan juga masalah keamanan ketertiban masyarakat (Kamtibmas).

Informasi adalah hal yang sangat penting, karena semua hal terkait kesehatan masyarakat adalah informasi yang dikelola dengan baik dan aman, sehingga dibutuhkan suatu sistem yang aman dan lancar agar seluruh informasi yang didapatkan dapat digunakan untuk kepentingan pelayanan kesehatan lebih optimal dan dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat (Yani, 2018). Menurut Wheelan & Hunger (2004) Sistem informasi dan teknologi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi. Konsep itu di perjelas oleh Forman (2005) mengatakan bahwa governansi digital (*e-government*) secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan.

## METODE PELAKSANAAN

Membiasakan untuk pemanfaatan platform digital melalui Whatsapp dengan memberikan pengertian betapa bermanfaatnya ketika seluruh kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat dilihat dalam media tersebut. Menentukan hanya ada satu admin dalam group tersebut nantinya dapat mengontrol seberapa jauh program pemerintah yang sudah direalisasikan atau yang belum direalisasikan.

Adapun metode pelaksanaan yang akan di terapkan pada Program Kemitraan Masyarakat yakni memberikan penyuluhan dan sosialisasi. Tujuan metode ini ialah untuk menyadarkan masyarakat tentang pentingnya pemanfaatan platform digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Malalayang Satu Barat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada awal abad ke-21, transisi yang cepat menuju populasi yang sangat urban telah membuat masyarakat dan pemerintah di seluruh dunia menghadapi tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya terkait tema-tema utama seperti pembangunan berkelanjutan, pendidikan energi dan lingkungan, serta keselamatan dan layanan publik. Ketersediaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang ada di mana-mana di kota pintar merangsang pengembangan layanan dan aplikasi baru, dan menciptakan lingkungan yang lebih efisien dalam pemecahan masalah dan inovasi secara kolaboratif. Penggunaan teknologi baru ini dianggap dapat merasionalisasi dan meningkatkan pemerintahan dan memiliki berpotensi untuk mengubah tata kelola pemerintahan dan masalah organisasi. (Bolivar, 2018)

Oleh karena itu, pemerintah sudah saatnya memanfaatkan infrastruktur TIK, *e-government*, dan masyarakat yang baru diberdayakan, berusaha untuk menghasilkan hasil yang lebih tinggi terkait kekayaan dan nilai publik di kota tersebut. Jadi inovasi dan penerapan teknologi untuk manajemen kota adalah dua isu-isu penting saat ini. Pemanfaatan teknologi dan penggunaannya oleh pemerintah kota Manado dengan tujuan untuk membantu para pelayan publik, pembuat kebijakan, dan warga menunjukkan beberapa praktik yang dapat membantu mereka untuk membuat kota menjadi pintar juga serta untuk mengetahui kemungkinan perubahan atau transformasi ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemanfaatan platform digital dalam pelayanan publik adalah langkah penting dalam era digital saat ini. Dengan teknologi yang terus berkembang, pemerintah kelurahan Malalayang Satu Barat dapat lebih efisien dan efektif dalam menyediakan layanan kepada warganya.

Langkah-langkah penyuluhan untuk warga lingkungan IV Malalayang Satu Barat untuk pemanfaatan platform digital dalam pelayanan publik adalah:

- a). Identifikasi Kebutuhan Masyarakat: masalah sampah, lampu jalan, ketertiban lingkungan, membayar PBB, membayar retribusi sampah, dll
- b). Rencanakan Strategi Digital: Menentukan tujuan dan strategi untuk pemanfaatan platform digital adalah hanya untuk kepentingan warga kelurahan Malalayang Satu Barat lingkungan IV terkait dengan permasalahan sampah, posyandu, ketertiban lingkungan, membayar PBB dan kebutuhan masyarakat lainnya.
- c). Pilih Platform Digital yang Tepat: Mana yang lebih gampang dan mudah digunakan dan diakses oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Misalnya, website, aplikasi mobile, media sosial, atau platform khusus untuk layanan publik. Aplikasi WA harus dibuat group tersendiri khusus dengan nama group "partisipasi masyarakat" nantinya hanya berdiskusi seputar pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.
- d). Pembuatan Konten dan Layanan: Buat konten yang informatif dan mudah dipahami oleh masyarakat, yang ada kaitannya dengan dibuatnya group WA.
- e). Sosialisasi Platform Digital: Luangkan waktu untuk mempromosikan platform digital kepada masyarakat. Dan seluruh representasi warga masuk dalam group WA sehingga saluran komunikasi untuk menginformasikan warga tentang kebutuhan dan informasi dapat disalurkan ke masyarakat.

f). Evaluasi dan Umpan Balik: Selalu lakukan evaluasi berkala untuk memastikan platform digital berfungsi dengan baik. Terima umpan balik dari masyarakat dan pertimbangkan untuk melakukan perbaikan jika diperlukan.

Pemanfaatan platform digital dalam pelayanan kepada masyarakat dapat meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini akan membuat pelayanan lebih mudah diakses oleh masyarakat, serta membantu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Menggunakan platform digital dengan baik dan benar memerlukan perhatian terhadap berbagai faktor, termasuk keamanan, etika, dan efektivitas. Mengedukasi warga terkait dengan penggunaan platform digital yang tepat:

Era digital, lindungi diri Anda dan orang lain dari pelecehan atau perilaku kasar. Hormati berbagai pandangan dan perbedaan pendapat dalam diskusi online.

Menghindari *hate speech* dan *cyberbullying*, jangan terlibat dan Jangan mengejek atau merendahkan orang lain secara online.

Waspada dalam membagi informasi, jangan membagikan informasi pribadi yang tidak perlu di *platform digital*. Informasi seperti alamat rumah, nomor telepon, dan data sensitif lainnya harus dilindungi.

Manajemen waktu, tetapkan batasan waktu untuk penggunaan platform digital agar Anda tidak kecanduan atau terlalu banyak waktu *online*.

Berpartisipasi dengan produktif, gunakan platform digital untuk mengambil bagian dalam kegiatan yang produktif, seperti pendidikan online, berbagi pengetahuan, atau berkontribusi dalam komunitas online yang relevan.

Etika dalam bisnis, jika anda menggunakan platform digital untuk bisnis, pastikan anda melakukan bisnis dengan etika. Berikan layanan atau produk yang sesuai dengan iklan dan janji anda. Evaluasi dampak, terus-menerus evaluasi dampak dari aktivitas di platform digital. Apakah itu memenuhi tujuan ? Apakah itu memberikan manfaat bagi kita semua ?

Pentingnya kesadaran digital, tingkatkan kesadaran digital. Pahami risiko dan potensi yang terkait dengan platform digital yang gunakan. Peraturan perundang undangan, ikuti hukum dan peraturan yang berlaku terkait dengan penggunaan platform digital, termasuk hak cipta, privasi, dan aturan komunitas. Penggunaan platform digital yang baik dan benar membantu menciptakan lingkungan online yang lebih aman, etis, dan produktif bagi semua orang. Selalu pertimbangkan dampak dari tindakan Anda secara online dan bersikap bertanggung jawab dalam setiap interaksi yang Anda lakukan di dunia digital. Temuan kami menunjukkan bahwa meskipun warga dapat menghubungi pemerintah kelurahan, pemerintah hanya menyediakan sarana untuk diskusi dan curah pendapat bersama di antara warga dengan memiliki platform WA. Hal ini merupakan kelemahan kecil untuk partisipasi warga yang efisien karena mereka tidak mempromosikan pembagian pengetahuan dan pendapat di antara warga.

## KESIMPULAN

Pemanfaatan *platform digital* dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor. Ini memungkinkan warga untuk mengakses layanan tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan kelurahan Malalayang Satu Barat. Warga masyarakat memiliki akses untuk melihat dan memantau bagaimana pemerintah menyediakan layanan kesehatan misalnya informasi pos pelayanan terpadu untuk bayi lima tahun, mebuang sampah sesuai dengan jam yang sudah

ditentukan, dll. Penggunaan email, media sosial, dan platform komunikasi lainnya memungkinkan warga untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau pertanyaan kepada pemerintah dengan lebih mudah. Namun, ada juga tantangan seperti akses internet yang belum merata, keamanan data pribadi, dan kesenjangan digital yang perlu diatasi agar manfaat dari pemanfaatan internet dalam pelayanan masyarakat dapat dirasakan secara merata oleh semua kalangan. Seyogyanya pemerintah kota Manado memfasilitasi setiap kelurahan untuk dapat memanfaatkan platform digital untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Kemudian menyediakan fasilitas internet yang mumpuni sehingga dengan mudah masyarakat secara cepat dapat mengakses internet.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih diucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk mengikuti kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) klaster 2 baik dana atau tenaga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Bolívar, M. P. R. (2018). Smart Technologies for Smart Governments. *Springer*, 10, 978-3.

### **Disertasi**

KASE, J. D. (2010). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada Pemkab Timor Tengah Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Wheelan, T. L., & Hunger, J. D. (2004). Concept in strategic management and business policy. *Pearson Education: London, UK*, 110.

### **Jurnal**

Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9-21.

... & Auliyah, A. (2020). Studi eksplorasi pembelajaran pendidikan IPA saat masa pandemi covid-19 di UIN Sunan Ampel Surabaya. *Indonesian Journal of Science Learning*, 1(1), 32-36.

Yani, A. (2018). Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97-102.

Forman, C. (2005). The corporate digital divide: Determinants of Internet adoption. *Management Science*, 51(4), 641-654.

Chung, C. S. (2015). The introduction of e-Government in Korea Development journey, outcomes and future. *Gestion et Management Public* vol. 3 (no. 4).

### **Regulasi**

Undang Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

### **Internet**

[https://manadokota.go.id/site/selang\\_pandang](https://manadokota.go.id/site/selang_pandang)