P-ISSN: 2987-2146, E-ISSN: 2987-7040
JURANTAS, Vol. 4, No. 3, November 2026
Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan
Pengabdian Putra Bangsa (LP4B) Tangerang Selatan

PENINGKATAN KOMPETENSI KADER DASAWISMA DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT KEPADA WARGA PETUKANGAN UTARA JAKARTA SELATAN

Riska Nurul Sakinah[1], Susilawati[2], Alfin Ferdiansyah[3]
[123]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia
Email: [1*]riskanurulsakinah@gmail.com, [2]susilawati.key89@gmail.com, [3]ferdiansyahalfin239@gmail.com

Abstrak

Perubahan tata kelola pelayanan publik menuju layanan digital menuntut adanya perantara di tingkat komunitas yang mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, dan saluran layanan kepada warga secara tepat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi kader Dasawisma Tim Penggerak PKK RT 008 RW 011 Kelurahan Petukangan Utara, Jakarta Selatan, dalam menyampaikan informasi pelayanan masyarakat kepada warga. Metode yang digunakan adalah pelatihan partisipatif dengan gaya bahasa santun, yang meliputi ceramah interaktif, diskusi terbuka bersama kader dan warga, studi kasus layanan, simulasi pendampingan warga, serta refleksi bersama. Materi pelatihan mencakup peta layanan publik di tingkat kelurahan, alur dan persyaratan layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, dan bantuan sosial, pemanfaatan kanal layanan dan pengaduan digital, teknik menyampaikan informasi layanan secara jelas, serta etika menjaga data pribadi warga. Evaluasi dilakukan secara kualitatif melalui observasi partisipatif, tanya jawab reflektif, dan penilaian praktik simulasi pendampingan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kader dan warga terlibat aktif dalam diskusi, kader mampu menjelaskan alur layanan secara runtut, menunjukkan kanal resmi yang tepat, serta mengarahkan warga ke saluran pengaduan ketika layanan tidak berjalan semestinya. Kegiatan ini menegaskan bahwa kader Dasawisma dapat diperkuat sebagai jembatan informasi pelayanan publik yang tepercaya, sekaligus membantu mengurangi beban administratif warga dalam mengakses layanan.
Kata kunci: Dasawisma; kader PKK; pelayanan publik; informasi layanan; perantara layanan digital; pengabdian kepada masyarakat

Abstract

The shift of public service governance toward digital services requires community-level intermediaries who can accurately explain procedures, requirements, and service channels to residents. This community service program aimed to improve the competence of Dasawisma cadres of the Family Welfare Movement (PKK) in RT 008 RW 011, Petukangan Utara, South Jakarta, in delivering public service information to residents. The program used participatory training delivered in a courteous communication style, comprising interactive lectures, open discussion with cadres and residents, service case studies, simulations of assisting residents, and joint reflection. The training covered the map of public services at the urban-village level, procedures and requirements for civil registration, health, and social assistance services, the use of digital service and complaint channels, techniques for explaining service information clearly, and the ethics of protecting residents' personal data. Evaluation was conducted qualitatively through participant observation, reflective questioning, and assessment of assistance simulations. Cadres and residents actively engaged in discussion, and cadres were able to explain service procedures sequentially, point residents to the correct official channels, and direct them to complaint channels when services did not run properly. The program shows that Dasawisma cadres can be strengthened as trusted bridges of public service information while helping to reduce residents' administrative burden in accessing services.
Keywords: Dasawisma; PKK cadres; public services; service information; digital service intermediaries; community service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud paling nyata kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari warga, mulai dari pencatatan kelahiran, layanan kesehatan, hingga perlindungan sosial. Dalam satu dekade terakhir, berbagai negara mengalihkan pelayanan tersebut ke kanal digital dengan harapan layanan menjadi lebih cepat, murah, dan transparan. Survei E-Government Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2024 yang menilai 193 negara mencatat kemajuan pesat dalam pengembangan layanan digital pemerintah, termasuk Indonesia yang naik dari peringkat 77 pada tahun 2022 menjadi peringkat 64 pada tahun 2024 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024). Namun, ketersediaan layanan digital tidak otomatis berarti layanan tersebut dipahami dan dimanfaatkan secara merata oleh seluruh warga. Kelompok lanjut usia, warga berpendidikan rendah, dan keluarga dengan keterbatasan perangkat sering kali tertinggal dalam mengakses informasi layanan. Kesenjangan inilah yang menjadikan penyampaian informasi pelayanan publik sebagai isu strategis, baik dalam kebijakan maupun dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Persoalan pelayanan publik juga berkaitan erat dengan kepercayaan warga terhadap institusi pemerintah. Survei OECD tentang faktor pendorong kepercayaan terhadap institusi publik, yang dihimpun dari hampir 60.000 responden di 30 negara anggota, menunjukkan bahwa hanya 39% responden memiliki kepercayaan tinggi atau cukup tinggi terhadap pemerintah nasional, sedangkan 44% memiliki kepercayaan rendah atau tidak percaya sama sekali (OECD, 2024). Temuan dari negara-negara maju ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antara pemerintah dan warga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat. Hutahaean et al. (2023) melalui survei terhadap 455 pengguna layanan pemerintah elektronik di Indonesia menemukan bahwa kepercayaan merupakan prediktor terkuat partisipasi warga dalam layanan digital, dan kepercayaan tersebut tumbuh ketika informasi layanan disampaikan dengan jelas dan transparan. Studi yang sama menunjukkan bahwa partisipasi warga rendah ketika informasi layanan tidak tersedia di saluran yang biasa mereka gunakan. Dengan demikian, kejelasan informasi layanan merupakan fondasi bagi kepercayaan sekaligus pemanfaatan layanan publik.

Arus informasi di ruang digital menambah lapisan tantangan bagi penyampaian informasi pelayanan publik. Survei UNESCO dan Ipsos di 16 negara menemukan bahwa 56% pengguna internet menjadikan media sosial sebagai sumber utama berita dan 85% khawatir terhadap dampak disinformasi (UNESCO & Ipsos, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, disinformasi dapat berupa kabar palsu tentang pendaftaran bantuan, pungutan biaya yang sebenarnya tidak ada, atau tautan pendaftaran yang mengatasnamakan instansi pemerintah. Kozyreva et al. (2024) menghimpun berbagai intervensi tingkat individu yang terbukti membantu warga menghadapi misinformasi, seperti dorongan memperhatikan akurasi, pembacaan lateral, dan kiat literasi media. Moore dan Hancock (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan literasi media digital bagi warga lanjut usia meningkatkan ketepatan membedakan berita benar dan palsu dari 64% menjadi 85%. Bukti ini memperlihatkan bahwa kemampuan memilah informasi dapat dilatih dan sangat relevan bagi penyampai informasi layanan publik.

Literatur administrasi publik mutakhir menyoroti peran perantara dalam membantu warga mengakses layanan digital. Höglund Rydén dan Hofmann (2024) menunjukkan bahwa petugas garis depan dan pendamping kerap berperan sebagai perantara yang menjembatani dunia analog dan digital bagi warga yang kesulitan menggunakan layanan daring. Peran perantara tersebut sangat bergantung pada kemampuan pribadi, dukungan organisasi, dan situasi yang dihadapi, sehingga perlu diperkuat secara sengaja. Githinji et al. (2024) menemukan bahwa pemimpin komunitas menjadi perantara informasi yang dipercaya oleh warga di komunitas yang kurang terlayani, tetapi mereka memerlukan pelatihan serta materi yang sesuai dengan bahasa dan budaya setempat. Vandrevala et al. (2024) melalui tinjauan sistematis terhadap 86 artikel juga merekomendasikan pemanfaatan struktur komunitas yang sudah ada sebagai saluran komunikasi publik. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa perantara komunitas adalah mata rantai penting antara institusi layanan dan warga.

Di Indonesia, persoalan pelayanan publik masih banyak dikeluhkan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia mencatat 10.846 laporan masyarakat sepanjang tahun 2024, meningkat sekitar 28% dibandingkan 8.452 laporan pada tahun sebelumnya (Ombudsman Republik Indonesia, 2025). Pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan, yaitu 45,88% dari seluruh laporan. Dugaan maladministrasi yang paling sering dilaporkan adalah penundaan berlarut sebesar 33,86%, tidak memberikan pelayanan sebesar 30,31%, dan penyimpangan prosedur sebesar 20,61%. Sebagian persoalan tersebut sebenarnya dapat dicegah apabila warga memahami prosedur, persyaratan, dan hak-

haknya sejak awal, serta mengetahui saluran pengaduan yang tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan yang akurat di tingkat warga merupakan bagian dari upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Dari sisi regulasi, hak warga atas informasi pelayanan telah dijamin secara tegas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara layanan menyusun, menetapkan, dan memublikasikan standar pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya layanan. Undang-undang yang sama juga menjamin hak masyarakat untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan menyampaikan pengaduan apabila pelayanan tidak sesuai standar. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik turut menegaskan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik yang akurat dan tidak menyesatkan. Namun, kewajiban memublikasikan informasi tidak otomatis menjamin informasi tersebut dipahami oleh warga yang paling membutuhkannya. Celah antara informasi yang dipublikasikan dan informasi yang dipahami inilah yang dapat diisi oleh perantara di tingkat komunitas.

Infrastruktur digital Indonesia sebenarnya sudah memberikan peluang besar bagi penyebaran informasi layanan. Pada tahun 2025, penetrasi internet nasional mencapai 80,66% dengan jumlah pengguna sebanyak 229.428.417 jiwa, dan Pulau Jawa mencatat tingkat penetrasi tertinggi sebesar 84,69% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia [APJII], 2025). Akan tetapi, kecakapan digital masyarakat belum sejalan dengan tingginya akses tersebut. Indeks Literasi Digital Indonesia tahun 2022 berada pada skor 3,54 dari skala 5, dengan pilar keamanan digital sebagai pilar terendah, yaitu 3,12 (Kementerian Komunikasi dan Informatika & Katadata Insight Center, 2022). Rendahnya kecakapan keamanan digital menjadikan warga rentan terhadap penipuan yang mengatasnamakan layanan pemerintah dan penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, perluasan akses digital perlu diiringi dengan pendampingan dari orang-orang terdekat yang dipercaya warga.

Kerentanan terhadap informasi keliru juga tampak pada kelompok perempuan dan pengurus organisasi warga. Rahmawan et al. (2024) menemukan bahwa misinformasi terkait WhatsApp yang diverifikasi oleh Masyarakat Antifitnah Indonesia didominasi topik politik dan isu keseharian, dan sebagian besar tidak diketahui sumber awalnya. Muslikhah dan Amalia (2024) menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat antara tingkat pengetahuan ibu rumah tangga dan cara mereka menanggapi berita hoaks di WhatsApp. Minarso dan Irawati (2021) melalui survei terhadap 440 anggota Tim Penggerak PKK di Kabupaten Situbondo menemukan bahwa literasi media dan informasi berpengaruh signifikan terhadap respons pengurus PKK terhadap hoaks. Studi tersebut sekaligus mengingatkan bahwa literasi yang cukup tinggi belum tentu diikuti respons yang tepat tanpa latihan praktis. Temuan-temuan ini relevan karena kader Dasawisma setiap hari menerima dan meneruskan informasi layanan melalui saluran yang sama.

Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) memiliki struktur kelompok Dasawisma yang menjangkau hingga lingkungan rukun tetangga. Setiap kelompok Dasawisma terdiri atas sekitar sepuluh hingga dua puluh keluarga yang bertetangga, sehingga kader mengetahui kebutuhan layanan setiap keluarga secara dekat. Rabuka dan Meilinda (2026) membuktikan bahwa pemberdayaan melalui Dasawisma, khususnya fungsi perlindungan bagi keluarga, berpengaruh signifikan terhadap kualitas hidup rumah tangga di perkotaan. Fitriadi et al. (2024) menunjukkan bahwa kader Dasawisma dapat dikembangkan menjadi kader keluarga yang menghubungkan rumah tangga dengan layanan kesehatan primer. Inavonna et al. (2024) juga memperlihatkan bahwa kader Dasawisma di Kelurahan Bukit Duri, Jakarta Selatan, mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan survei secara signifikan setelah mengikuti pelatihan. Bukti tersebut menegaskan bahwa Dasawisma merupakan struktur sosial yang potensial untuk diperkuat sebagai simpul informasi pelayanan publik.

Penguatan kompetensi komunikasi kader telah banyak terbukti efektif dalam berbagai kegiatan pemberdayaan. Ekayanthi et al. (2022) menemukan bahwa pelatihan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan komunikasi kader secara signifikan dibandingkan kelompok kontrol. Efkelin et al. (2024) melaporkan peningkatan keterampilan komunikasi efektif kader posyandu di Pademangan Timur, Jakarta, setelah pelatihan yang memadukan ceramah, diskusi, dan tanya jawab. Khasanah et al. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan sarana digital dalam pemberdayaan kader mempercepat aliran informasi dan pencatatan di tingkat komunitas. Wasiati (2024) melaporkan kenaikan rerata skor literasi digital warga desa dari 45 menjadi 80 setelah pelatihan, sedangkan Ulya et al. (2025) mencatat peningkatan pemahaman tentang hoaks pada anggota organisasi perempuan melalui pendekatan

pembelajaran partisipatif. Rangkaian temuan ini menjadi dasar bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kapasitas kader sebagai penyampai informasi.

Keberhasilan pelatihan komunitas juga sangat dipengaruhi oleh cara pelatihan itu dirancang dan disampaikan. Detlor et al. (2022) menyimpulkan bahwa lingkungan belajar yang nyaman, waktu yang sesuai, kemampuan pelatih, dan keberlanjutan pendampingan merupakan faktor yang menentukan hasil pelatihan literasi berbasis komunitas. Singh et al. (2024) melalui tinjauan terhadap 86 studi intervensi literasi kesehatan bagi kelompok sosial ekonomi rentan menemukan bahwa intervensi yang efektif umumnya tatap muka, peka budaya, dan menggunakan materi yang disesuaikan. Prinsip-prinsip tersebut sejalan dengan budaya komunikasi masyarakat Indonesia yang menjunjung kesantunan dan kedekatan personal. Alsalamah dan Callinan (2021) menambahkan bahwa evaluasi pelatihan perlu mencakup reaksi, pembelajaran, perubahan perilaku, dan hasil agar dampaknya dapat dipahami secara menyeluruh. Oleh karena itu, pelatihan bagi kader Dasawisma perlu dirancang secara santun, kontekstual, dan dilengkapi rencana evaluasi bertingkat.

Kelurahan Petukangan Utara di Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan, merupakan wilayah permukiman perkotaan dengan kebutuhan layanan publik yang beragam. Warga di lingkungan RT 008 RW 011 membutuhkan informasi tentang layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, program bantuan sosial dan pendidikan, serta kanal pengaduan yang disediakan pemerintah daerah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan berbagai layanan dan kanal digital, termasuk aplikasi JAKI sebagai saluran informasi dan aduan warga. Namun, tidak semua warga terbiasa menggunakan kanal digital tersebut, terutama warga lanjut usia dan warga yang tidak memiliki perangkat memadai. Dalam situasi ini, warga cenderung bertanya kepada tetangga atau kader yang dianggap lebih memahami, sehingga ketepatan informasi sangat bergantung pada pengetahuan kader. Kebutuhan inilah yang mendorong tim pengabdian Universitas Pamulang merancang pelatihan penyampaian informasi pelayanan masyarakat bagi kader Dasawisma setempat.

Sebagian besar kegiatan pengabdian yang melibatkan kader masih berfokus pada isu kesehatan atau literasi digital secara umum. Kegiatan yang secara khusus membekali kader Dasawisma dengan pengetahuan tentang alur, persyaratan, dan kanal layanan publik, sekaligus keterampilan menyampaikannya kepada warga, masih relatif jarang dilaporkan. Padahal, temuan Höglund Rydén dan Hofmann (2024) menunjukkan bahwa perantara yang terampil dapat mengurangi beban administratif warga dalam mengakses layanan. Kader Dasawisma memiliki keunggulan sebagai perantara karena tinggal di lingkungan yang sama, dikenal secara personal, dan memiliki akses ke pertemuan rutin warga. Dengan penguatan kompetensi yang tepat, kader dapat membantu warga memahami layanan sebelum datang ke kantor kelurahan, sehingga mengurangi kemungkinan ditolak karena berkas tidak lengkap. Celah inilah yang menjadi ruang kontribusi kegiatan pengabdian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan kompetensi kader Dasawisma dalam menyampaikan informasi pelayanan masyarakat kepada warga Petukangan Utara. Tujuan khusus kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman kader tentang jenis layanan publik yang tersedia di tingkat kelurahan dan kota, beserta alur dan persyaratannya. Kegiatan ini juga bertujuan membekali kader dengan kemampuan mengenali kanal layanan dan pengaduan resmi, termasuk kanal digital yang disediakan pemerintah daerah. Selain itu, kader dilatih menyampaikan informasi layanan secara runtut, jelas, dan santun, serta menyikapi informasi palsu yang mengatasnamakan layanan pemerintah. Kegiatan ini juga menanamkan etika menjaga kerahasiaan data pribadi warga yang dibantu dalam mengakses layanan. Kontribusi yang diharapkan adalah tersedianya model pelatihan kader sebagai perantara informasi pelayanan publik yang dapat direplikasi di wilayah perkotaan lainnya.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan metode pelatihan partisipatif yang berpijak pada prinsip pendidikan orang dewasa. Kader Dasawisma dan warga yang hadir diposisikan sebagai pemilik pengalaman tentang layanan publik, karena mereka pernah mengurus dokumen, mendaftar layanan kesehatan, atau mengalami kendala dalam mengakses bantuan. Pengalaman tersebut dijadikan titik awal pembelajaran sehingga materi terasa relevan dan mudah dipahami. Pelatihan dirancang dalam suasana dialog dua arah, bukan penyuluhan satu arah yang menempatkan peserta sebagai pendengar pasif. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Singh et al. (2024) bahwa intervensi yang tatap muka, peka budaya, dan disesuaikan

dengan sasaran cenderung lebih efektif. Seluruh kegiatan dilaksanakan melalui empat tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut.

Tempat dan Sasaran

Kegiatan dilaksanakan di lingkungan RT 008 RW 011 Kelurahan Petukangan Utara, Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan. Lokasi pelatihan berada di teras dan halaman rumah warga yang biasa digunakan untuk pertemuan Dasawisma, dengan format duduk lesehan di atas karpet. Sasaran utama kegiatan adalah kader dan pengurus Dasawisma Tim Penggerak PKK, sedangkan warga sekitar yang berminat juga dipersilakan mengikuti sesi diskusi. Keterlibatan warga dimaksudkan agar kader dapat langsung mendengar kebutuhan informasi layanan dari sudut pandang warga sebagai pengguna layanan. Kegiatan dilaksanakan oleh tim mahasiswa Universitas Pamulang yang berperan sebagai narasumber, fasilitator, pencatat, dan dokumentator di bawah bimbingan dosen pendamping. Sebagai wujud terima kasih atas dukungan dan kesediaan menjadi tempat pelaksanaan, tim menyerahkan sertifikat penghargaan kepada Dasawisma TP PKK RT 008 RW 011.

Tahapan Pelaksanaan

Tahap persiapan dimulai dengan koordinasi bersama ketua RT, ketua RW, dan pengurus PKK setempat untuk menyampaikan rencana kegiatan serta memohon izin. Dalam koordinasi tersebut, tim menggali secara informal jenis layanan yang paling sering ditanyakan warga dan kendala yang biasa dihadapi kader ketika menjawab pertanyaan tersebut. Hasil penggalian ini digunakan untuk memilih contoh layanan, menyusun studi kasus, dan merancang skenario simulasi yang dekat dengan pengalaman warga. Tim kemudian menyiapkan spanduk kegiatan, materi presentasi, lembar ringkasan alur layanan, pengeras suara, konsumsi, dan sertifikat penghargaan. Pembagian tugas tim ditetapkan secara jelas, mencakup pembawa acara, narasumber, fasilitator diskusi, pencatat jalannya kegiatan, dan dokumentator. Persiapan yang terencana memungkinkan kegiatan berlangsung tertib meskipun dilaksanakan dalam suasana yang santai.

Tahap pelaksanaan mengikuti susunan acara sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Kegiatan dibuka dengan sambutan ketua tim yang menyampaikan tujuan pelatihan dan pentingnya peran kader sebagai jembatan informasi antara layanan publik dan warga. Sesi pertama membahas peta layanan publik di tingkat kelurahan dan kota, termasuk jenis layanan, tempat pelayanan, dan kanal digital yang tersedia. Sesi kedua berupa diskusi terbuka, ketika kader dan warga menyampaikan pengalaman serta pertanyaan seputar layanan yang pernah mereka akses. Sesi ketiga berisi studi kasus dan simulasi pendampingan, ketika kader berlatih menjelaskan alur layanan kepada rekan yang berperan sebagai warga. Kegiatan ditutup dengan refleksi bersama, kesepakatan tindak lanjut, penyerahan sertifikat penghargaan, dan foto bersama.

Tabel 1. Susunan Acara Kegiatan Pelatihan

No	Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Registrasi dan pembukaan	Pembawa acara
2	Sambutan dan penyampaian tujuan kegiatan	Ketua tim
3	Sesi I: Peran kader sebagai perantara informasi dan peta layanan publik	Narasumber
4	Sesi II: Diskusi terbuka pengalaman kader dan warga mengakses layanan	Fasilitator
5	Sesi III: Studi kasus dan simulasi pendampingan warga	Narasumber dan fasilitator
6	Refleksi bersama dan kesepakatan tindak lanjut	Tim pengabdi
7	Penyerahan sertifikat penghargaan, penutupan, dan foto bersama	Pembawa acara

Penerapan Metode Pelatihan dengan Gaya Bahasa Santun

Gaya bahasa santun menjadi landasan seluruh interaksi antara tim dan peserta selama pelatihan. Tim menyapa peserta dengan sapaan hormat "Ibu" dan "Bapak", membuka setiap sesi dengan salam,

serta mengungkapkan terima kasih atas kesediaan peserta meluangkan waktu. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia yang baik namun luwes, dengan kalimat sederhana dan contoh layanan yang benar-benar dialami warga. Istilah administratif seperti dokumen kependudukan, verifikasi data, atau kanal pengaduan dijelaskan dengan padanan sehari-hari, misalnya mengurus kartu keluarga atau melapor ketika layanan tidak berjalan. Pertanyaan diajukan dengan nada mengajak, seperti "Bapak dan Ibu biasanya mengurus surat pengantar ke mana dulu?", sehingga peserta merasa pengalamannya dihargai. Suasana yang santun ini membuat peserta merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan maupun kebingungan tanpa takut dianggap tidak tahu.

Kesantunan juga diterapkan dalam cara fasilitator menanggapi pendapat dan keluhan peserta. Ketika peserta menyampaikan pengalaman kurang menyenangkan dalam mengakses layanan, fasilitator mendengarkan dengan penuh perhatian, mengakui perasaan peserta, lalu mengarahkan diskusi pada langkah yang dapat dilakukan. Fasilitator menghindari kalimat yang menyalahkan pihak tertentu, sehingga diskusi tetap konstruktif dan tidak berubah menjadi ajang keluhan semata. Ketika ada informasi yang kurang tepat, fasilitator meluruskannya dengan kalimat yang lembut, misalnya "Terima kasih, Pak, ternyata saat ini ketentuannya sudah berubah, mari kita lihat bersama." Cara menanggapi seperti ini sekaligus menjadi contoh bagi kader tentang bagaimana menghadapi warga yang kecewa atau keliru memahami prosedur layanan. Dengan demikian, kesantunan berfungsi ganda, yaitu sebagai cara menyampaikan materi dan sebagai keterampilan yang diajarkan kepada kader.

Pengaturan tempat dan bahasa tubuh dirancang untuk memperkuat suasana setara selama pelatihan. Narasumber dan fasilitator duduk lesehan sejajar dengan peserta di atas karpet, sehingga tidak ada jarak fisik yang menimbulkan kesan menggurui. Pengeras suara dan mikrofon digunakan secara bergantian, termasuk diberikan kepada peserta yang ingin berbicara, agar setiap suara terdengar oleh seluruh peserta. Fasilitator menjaga kontak mata, mengangguk sebagai tanda menyimak, dan memberi kesempatan bicara secara bergiliran agar tidak ada peserta yang mendominasi. Setiap sesi ditutup dengan rangkuman singkat dan pertanyaan pengecekan yang disampaikan secara bersahabat. Pengaturan ini sejalan dengan rekomendasi Detlor et al. (2022) bahwa lingkungan belajar yang nyaman merupakan faktor penentu keberhasilan pelatihan berbasis komunitas.

Teknik pelatihan yang digunakan terdiri atas lima bentuk yang saling melengkapi. Ceramah interaktif digunakan untuk memperkenalkan peta layanan publik dan kanal resmi, diselingi pertanyaan kepada peserta agar perhatian tetap terjaga. Diskusi terbuka digunakan untuk menggali pengalaman kader dan warga dalam mengakses layanan, sekaligus mengidentifikasi informasi yang paling dibutuhkan. Studi kasus digunakan untuk membedah situasi nyata, seperti warga yang kebingungan mengurus dokumen kependudukan atau menerima pesan pendaftaran bantuan yang mencurigakan. Simulasi pendampingan digunakan agar kader berlatih menjelaskan alur layanan, persyaratan, dan kanal resmi kepada rekan yang berperan sebagai warga. Refleksi bersama digunakan untuk merangkum pelajaran penting dan menyepakati langkah tindak lanjut.

Simulasi pendampingan dirancang dalam empat langkah agar kader dapat mempraktikkan peran sebagai perantara layanan secara utuh. Pertama, fasilitator membagikan kartu kasus yang berisi kebutuhan warga, seperti mengurus dokumen kependudukan bagi anggota keluarga baru, mendaftarkan diri ke layanan kesehatan, atau menanyakan program bantuan. Kedua, kader berdiskusi dalam kelompok kecil untuk menentukan layanan yang relevan, persyaratan yang dibutuhkan, tempat atau kanal pelayanan, dan saluran pengaduan bila terjadi kendala. Ketiga, perwakilan kelompok menjelaskan informasi tersebut kepada rekan yang berperan sebagai warga dengan karakter berbeda, misalnya warga lanjut usia atau warga yang sedang terburu-buru. Keempat, peserta lain dan fasilitator memberikan tanggapan tentang ketepatan, keruntutan, dan kesantunan penjelasan. Melalui simulasi ini, kader memahami bahwa informasi layanan yang baik harus menjawab apa layanannya, apa syaratnya, ke mana mengurusnya, dan ke mana melapor bila ada masalah.

Materi Pelatihan

Materi pelatihan disusun dalam enam pokok bahasan sebagaimana disajikan pada Tabel 2. Pokok bahasan pertama membahas peran kader Dasawisma sebagai perantara informasi antara penyelenggara layanan publik dan warga. Pokok bahasan kedua membahas peta layanan publik di tingkat kelurahan dan kota, meliputi layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, dan program bantuan sosial serta pendidikan. Pokok bahasan ketiga membahas kanal layanan dan pengaduan resmi, baik tatap muka maupun digital, termasuk aplikasi layanan warga yang disediakan pemerintah

daerah. Pokok bahasan keempat dan kelima membahas teknik menyampaikan informasi layanan secara runtut dan cara menyikapi informasi palsu yang mengatasnamakan layanan pemerintah. Pokok bahasan keenam membahas etika pendampingan, terutama menjaga kerahasiaan data pribadi seperti nomor induk kependudukan, kartu keluarga, dan informasi ekonomi keluarga.

Tabel 2. Materi Pelatihan dan Metode Penyampaiannya

No	Pokok Bahasan	Uraian Materi	Metode
1	Kader sebagai perantara layanan	Peran kader Dasawisma menjembatani penyelenggara layanan dan warga	Ceramah interaktif
2	Peta layanan publik	Layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, bantuan sosial dan pendidikan; tempat pelayanan di tingkat RT, kelurahan, kecamatan, dan kota	Ceramah, diskusi
3	Kanal layanan dan pengaduan resmi	Kanal tatap muka dan digital, aplikasi layanan warga pemerintah daerah, cara mengenali kanal resmi, hak warga untuk mengadu	Ceramah, studi kasus
4	Teknik menyampaikan informasi layanan	Urutan penjelasan: nama layanan, persyaratan, tempat/kanal, langkah, saluran bertanya atau mengadu	Simulasi pendampingan
5	Mewaspadai informasi palsu	Pesan yang meminta data lewat tautan tidak resmi, pungutan untuk layanan gratis, janji bantuan tidak lazim	Studi kasus, diskusi
6	Etika pendampingan	Menjaga kerahasiaan NIK, kartu keluarga, dan informasi ekonomi keluarga; tidak membagikan foto dokumen	Diskusi, refleksi

Evaluasi dan Analisis Data

Evaluasi kegiatan mengacu pada model evaluasi pelatihan Kirkpatrick yang mencakup reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil (Alsalamah & Callinan, 2021). Mengingat suasana kegiatan yang kekeluargaan dan keterbatasan waktu, evaluasi dilakukan secara kualitatif. Reaksi peserta dinilai melalui observasi terhadap antusiasme, keaktifan bertanya, dan keterlibatan dalam diskusi serta simulasi. Pembelajaran dinilai melalui tanya jawab reflektif dan penilaian simulasi pendampingan berdasarkan ketepatan informasi, keruntutan penjelasan, kesesuaian kanal yang disarankan, dan kesantunan penyampaian. Rencana perubahan perilaku dicatat melalui kesepakatan tindak lanjut yang dirumuskan bersama pada sesi penutup. Indikator kompetensi yang menjadi acuan penilaian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Indikator Kompetensi Kader dan Sumber Data Evaluasi

Indikator Kompetensi	Aspek yang Diamati	Sumber Data
Pemahaman peta dan alur layanan	Mampu menjelaskan jenis layanan, tempat pelayanan, dan urutan langkah pengurusan	Tanya jawab reflektif
Pengenalan kanal resmi	Mampu menunjukkan kanal layanan dan pengaduan resmi yang sesuai kebutuhan warga	Studi kasus, simulasi
Penyampaian informasi layanan	Keruntutan, kelengkapan, dan kesantunan penjelasan kepada warga	Penilaian simulasi
Kewaspadaan informasi palsu	Mengenali pesan mencurigakan yang mengatasnamakan layanan pemerintah	Diskusi, observasi

Indikator Kompetensi	Aspek yang Diamati	Sumber Data
Etika pendampingan	Menjaga kerahasiaan data pribadi warga selama membantu	Diskusi, refleksi

Data evaluasi yang terkumpul meliputi catatan observasi, catatan diskusi, hasil kerja kelompok pada kartu kasus, dan dokumentasi foto kegiatan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, catatan lapangan dikelompokkan berdasarkan lima indikator kompetensi yang telah ditetapkan. Pada tahap penyajian, temuan setiap indikator disusun dalam bentuk uraian naratif dan tabel ringkas agar pola capaian mudah dibaca. Pada tahap penarikan kesimpulan, tim membandingkan kondisi kader pada awal sesi dengan penampilan mereka dalam simulasi di akhir sesi. Keabsahan temuan diperkuat melalui triangulasi, yaitu membandingkan catatan pencatat, fasilitator, dan narasumber sebelum kesimpulan dirumuskan.

Pelaksanaan kegiatan dan evaluasi memperhatikan prinsip etika pengabdian kepada masyarakat. Peserta memperoleh penjelasan tentang tujuan kegiatan dan pemanfaatan dokumentasi sejak awal acara. Peserta bebas memilih untuk berbicara atau tidak, serta tidak diwajibkan tampil dalam simulasi apabila belum merasa siap. Catatan lapangan tidak mencantumkan nama peserta, dan keluhan tentang layanan tertentu dicatat tanpa menyebut identitas petugas maupun warga yang terlibat. Kartu kasus dalam simulasi menggunakan data rekaan agar tidak ada data pribadi warga yang tersebar. Dokumentasi foto diambil dengan sepengetahuan peserta dan hanya digunakan untuk keperluan laporan dan publikasi ilmiah kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan terlaksana sesuai rencana di lingkungan RT 008 RW 011 Kelurahan Petukangan Utara. Kegiatan diikuti oleh kader dan pengurus Dasawisma, serta beberapa warga, termasuk warga laki-laki, yang tertarik dengan topik layanan publik. Suasana kegiatan berlangsung akrab karena dilaksanakan di teras rumah warga dengan format lesehan, disertai suguhan teh dan kudapan sederhana. Spanduk kegiatan Universitas Pamulang dipasang di area teras sebagai identitas kegiatan sekaligus penanda bagi warga yang melintas. Tim menggunakan pengeras suara portabel dan mikrofon agar penjelasan narasumber dan pendapat peserta dapat didengar dengan jelas. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan: (a) diskusi terbuka ketika warga menyampaikan pengalaman mengakses layanan publik kepada tim pengabdi; (b) penyerahan sertifikat penghargaan kepada perwakilan Dasawisma TP PKK RT 008 RW 011

Gambar 1 bagian (a) memperlihatkan suasana diskusi terbuka ketika seorang warga menyampaikan pengalamannya kepada tim pengabdi yang memandu diskusi menggunakan mikrofon. Momen tersebut menggambarkan bahwa pelatihan tidak hanya melibatkan kader, tetapi juga membuka ruang bagi warga sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan kebutuhan informasinya. Keterlibatan warga laki-laki dalam forum yang biasanya didominasi ibu-ibu kader menunjukkan bahwa topik pelayanan publik menjadi perhatian bersama di lingkungan tersebut. Gambar 1 bagian (b) memperlihatkan penyerahan sertifikat penghargaan kepada perwakilan Dasawisma TP PKK RT 008 RW 011 sebagai tanda terima kasih atas dukungan dan kesediaan menjadi tempat pelaksanaan kegiatan. Penyerahan sertifikat tersebut juga menjadi simbol kemitraan antara perguruan tinggi dan organisasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas informasi layanan bagi warga. Kedua dokumentasi tersebut memperlihatkan bahwa kegiatan berlangsung dalam suasana dialogis dan saling menghargai.

Respons dan Keterlibatan Peserta

Hasil observasi menunjukkan bahwa keterlibatan peserta meningkat secara nyata setelah sesi diskusi terbuka dimulai. Pada sesi ceramah, peserta cenderung menyimak dengan saksama dan sesekali mencatat informasi tentang kanal layanan yang disampaikan. Ketika diskusi dibuka, peserta secara bergantian menceritakan pengalaman mengurus dokumen, mendaftar layanan, atau mencari informasi bantuan yang dinilai membingungkan. Beberapa peserta mengungkapkan bahwa mereka sering menerima informasi layanan yang berbeda-beda dari grup percakapan, sehingga sulit menentukan mana yang benar. Fasilitator menanggapi setiap pengalaman dengan apresiasi dan mengaitkannya dengan materi, sehingga diskusi menjadi bahan pembelajaran bersama. Pola keterlibatan ini menunjukkan bahwa topik pelayanan publik sangat dekat dengan kebutuhan nyata peserta.

Antusiasme peserta juga terlihat dalam sesi simulasi pendampingan. Kader yang semula ragu menjadi lebih berani mencoba setelah melihat rekannya tampil dan menerima tanggapan yang membangun dari fasilitator. Suasana simulasi berlangsung cair, diwarnai tawa ketika skenario menggambarkan situasi yang sering dialami warga, seperti datang ke kantor pelayanan tanpa membawa berkas yang lengkap. Meskipun suasananya santai, peserta tetap memperhatikan dengan serius masukan tentang ketepatan informasi dan keruntutan penjelasan. Warga yang mengikuti kegiatan turut memberikan masukan dari sudut pandang pengguna layanan, sehingga kader memperoleh gambaran tentang informasi yang benar-benar dibutuhkan warga. Temuan ini sejalan dengan Githinji et al. (2024) yang menekankan pentingnya kepercayaan dan kedekatan dalam peran pemimpin komunitas sebagai perantara informasi.

Pemahaman tentang Peta dan Alur Layanan Publik

Pada awal sesi, sebagian kader memahami layanan publik secara terpisah-pisah, misalnya hanya mengetahui tempat mengurus satu jenis dokumen tanpa memahami keterkaitannya dengan layanan lain. Melalui sesi peta layanan, kader memperoleh gambaran utuh tentang jenis layanan yang tersedia di tingkat RT, kelurahan, kecamatan, dan kota, beserta peran masing-masing. Kader juga memahami bahwa banyak layanan memerlukan dokumen kependudukan yang mutakhir sebagai syarat dasar, sehingga ketepatan data keluarga menjadi kunci kelancaran layanan lainnya. Dalam tanya jawab reflektif, kader dapat menjelaskan kembali urutan langkah mengurus layanan, mulai dari menyiapkan dokumen, mendatangi tempat pelayanan atau kanal daring, hingga memantau penyelesaian layanan. Pemahaman ini penting mengingat data Ombudsman Republik Indonesia (2025) yang menunjukkan bahwa penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur termasuk jenis maladministrasi yang paling banyak dilaporkan. Dengan pemahaman alur yang baik, kader dapat membantu warga mempersiapkan diri sehingga risiko layanan tertunda dapat dikurangi.

Pengenalan Kanal Layanan dan Pengaduan Resmi

Pengenalan kanal layanan dan pengaduan resmi menjadi bagian yang paling banyak memunculkan pertanyaan dari peserta. Sebagian peserta belum mengetahui bahwa pemerintah daerah

menyediakan kanal digital untuk menyampaikan informasi dan aduan, sementara sebagian lainnya sudah mengetahui tetapi belum pernah menggunakannya. Tim memperkenalkan cara mengenali kanal resmi, seperti memastikan alamat situs dan akun media sosial instansi, serta menghindari tautan yang dikirim melalui pesan berantai. Kader juga diperkenalkan pada prinsip bahwa warga berhak mendapatkan layanan sesuai standar dan berhak menyampaikan pengaduan apabila layanan tidak berjalan semestinya. Pengetahuan tentang kanal pengaduan ini relevan dengan temuan Hutahaean et al. (2023) bahwa transparansi dan ketersediaan informasi di kanal yang dikenal warga merupakan pendorong kepercayaan terhadap layanan pemerintah elektronik. Pada akhir sesi, kader dapat menunjukkan kanal resmi yang tepat untuk berbagai kebutuhan layanan yang dibahas dalam studi kasus.

Keterampilan Menyampaikan Informasi Layanan

Simulasi pendampingan memperlihatkan perkembangan keterampilan kader dalam menyampaikan informasi layanan secara runtut. Pada percobaan awal, penjelasan kader cenderung melompat-lompat, bercampur dengan cerita pengalaman pribadi, dan belum menyebutkan persyaratan secara lengkap. Setelah memperoleh masukan, kader mampu menyusun penjelasan dengan urutan yang jelas, yaitu nama layanan, persyaratan, tempat atau kanal pengurusan, perkiraan langkah, dan saluran bertanya atau mengadu. Kader juga belajar menyesuaikan cara penyampaian dengan karakter warga, misalnya berbicara lebih perlahan dan mengulang poin penting kepada warga lanjut usia. Untuk pesan tertulis di grup percakapan, kader berlatih membuat ringkasan singkat yang mencantumkan sumber resmi dan tidak memuat data pribadi warga. Perkembangan ini sejalan dengan temuan Efkelin et al. (2024) bahwa pelatihan yang memadukan penjelasan, diskusi, dan praktik dapat meningkatkan keterampilan komunikasi efektif kader di Jakarta.

Kewaspadaan terhadap Informasi Palsu dan Etika Pendampingan

Materi tentang informasi palsu yang mengatasnamakan layanan pemerintah mendapat perhatian besar dari peserta. Peserta membahas ciri-ciri pesan yang patut dicurigai, seperti meminta data pribadi melalui tautan tidak resmi, meminta biaya untuk layanan yang seharusnya gratis, atau menjanjikan bantuan dengan syarat yang tidak lazim. Kader dibiasakan untuk berhenti sejenak, memeriksa kanal resmi, dan bertanya kepada pengurus atau petugas kelurahan sebelum meneruskan informasi semacam itu kepada warga. Pendekatan ini sejalan dengan kotak perangkat intervensi Kozyreva et al. (2024) yang menempatkan dorongan memperhatikan akurasi dan pemeriksaan sumber sebagai langkah sederhana yang efektif. Pada aspek etika, kader memahami bahwa membantu warga tidak berarti menyimpan atau menyebarkan dokumen pribadi warga, dan bahwa foto dokumen kependudukan tidak boleh dibagikan di grup percakapan. Kesadaran ini penting mengingat rendahnya pilar keamanan digital dalam Indeks Literasi Digital Indonesia.

Capaian Kompetensi Kader

Capaian kompetensi kader pada kelima indikator dirangkum dalam Tabel 4 berdasarkan hasil observasi, tanya jawab reflektif, dan penilaian simulasi pendampingan. Secara umum, kader menunjukkan pergeseran dari pemahaman layanan yang terpisah-pisah menuju pemahaman yang lebih utuh tentang alur, persyaratan, dan kanal layanan. Perubahan paling menonjol terlihat pada kemampuan menunjukkan kanal resmi dan pada kesadaran menjaga data pribadi warga. Sementara itu, kemampuan menjelaskan layanan dengan ketentuan yang sering berubah masih memerlukan pendampingan, karena kader perlu terus memperbarui informasi dari sumber resmi. Variasi capaian antarkader juga terlihat, dipengaruhi oleh pengalaman dan tingkat kepercayaan diri masing-masing. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan telah membangun fondasi kompetensi, yang perlu diperkuat melalui pembaruan informasi dan pendampingan berkelanjutan.

Tabel 4. Capaian Kompetensi Kader Berdasarkan Observasi dan Simulasi Pendampingan

Indikator Kompetensi	Kondisi pada Awal Sesi	Capaian pada Akhir Sesi	Kebutuhan Tindak Lanjut
Peta dan alur layanan	Layanan dipahami secara terpisah-pisah	Memahami jenis layanan, keterkaitannya, dan urutan langkah pengurusan	Ringkasan prosedur dari kelurahan
Kanal resmi	Kanal digital dan pengaduan belum banyak dikenal	Menunjukkan kanal layanan dan pengaduan resmi yang tepat	Daftar kanal resmi untuk warga
Penyampaian informasi	Penjelasan melompat-lompat dan persyaratan belum lengkap	Penjelasan runtut, lengkap, dan disesuaikan dengan karakter warga	Latihan berulang
Kewaspadaan informasi palsu	Pesan layanan dari grup kerap diteruskan tanpa diperiksa	Membiasakan memeriksa kanal resmi sebelum meneruskan pesan	Grup verifikasi pengurus
Etika pendampingan	Foto dokumen pribadi kadang dibagikan di grup	Memahami larangan membagikan data dan dokumen pribadi warga	Kesepakatan etika kader

Selain capaian kompetensi, kegiatan ini menghasilkan sejumlah kesepakatan tindak lanjut yang dirumuskan bersama pada sesi penutup. Kesepakatan pertama adalah menyusun daftar kanal layanan dan pengaduan resmi yang dapat dibagikan kader kepada warga. Kesepakatan kedua adalah membiasakan kader untuk memeriksa informasi layanan ke kanal resmi sebelum meneruskannya ke grup percakapan warga. Kesepakatan ketiga adalah tidak meminta atau menyebarkan foto dokumen pribadi warga melalui grup percakapan. Ringkasan hasil evaluasi berdasarkan model Kirkpatrick disajikan pada Tabel 5. Pemantauan pelaksanaan kesepakatan direncanakan melalui grup percakapan pengurus Dasawisma dalam satu hingga tiga bulan setelah kegiatan.

T

abel 5. Ringkasan Evaluasi Berdasarkan Model Kirkpatrick

Tingkat	Fokus Evaluasi	Instrumen	Hasil
1. Reaksi	Keterlibatan kader dan warga	Observasi partisipatif	Peserta antusias, aktif berbagi pengalaman, dan bersedia tampil dalam simulasi
2. Pembelajaran	Pemahaman dan keterampilan menyampaikan informasi layanan	Tanya jawab reflektif, penilaian simulasi	Kader menjelaskan alur layanan secara runtut dan menunjukkan kanal resmi yang tepat
3. Perilaku	Rencana penerapan di lingkungan	Kesepakatan sesi penutup, pemantauan grup percakapan	Tiga kesepakatan tindak lanjut; pemantauan 1–3 bulan
4. Hasil	Kemudahan warga mengakses layanan	Rencana evaluasi lanjutan	Direkomendasikan untuk kegiatan berikutnya

Pembahasan

Hasil kegiatan ini memperkuat pandangan bahwa kader komunitas dapat berperan sebagai perantara pelayanan publik apabila dibekali kompetensi yang tepat. Temuan ini sejalan dengan Höglund Rydén dan Hofmann (2024) yang menunjukkan bahwa perantara membantu menjembatani warga yang kesulitan mengakses layanan digital. Perbedaannya, perantara dalam kegiatan ini bukan petugas

pemerintah, melainkan kader Dasawisma yang tinggal di lingkungan yang sama dengan warga. Kedekatan sosial ini memberi keunggulan berupa kepercayaan dan kemudahan dihubungi, tetapi sekaligus menuntut kader untuk berhati-hati agar tidak menyampaikan informasi yang keliru. Temuan Minarso dan Irawati (2021) bahwa literasi yang baik belum tentu diikuti respons yang tepat juga terkonfirmasi, karena kader baru merasa yakin setelah mempraktikkan penjelasan layanan dalam simulasi. Dengan demikian, pelatihan berbasis praktik lebih sesuai untuk membangun kompetensi kader dibandingkan sosialisasi satu arah.

Gaya bahasa santun terbukti menjadi faktor penting yang menjaga diskusi tetap konstruktif, terutama ketika peserta menyampaikan pengalaman kurang menyenangkan dalam mengakses layanan. Tanpa pendekatan yang santun, diskusi tentang pelayanan publik berisiko berubah menjadi ajang keluhan yang tidak menghasilkan solusi. Fasilitator yang mendengarkan dengan empati, mengakui perasaan peserta, lalu mengarahkan pada langkah konkret memberikan contoh nyata bagi kader tentang cara menghadapi warga yang kecewa. Kemampuan ini sangat dibutuhkan kader karena mereka sering menjadi tempat pertama warga menyampaikan keluhan tentang layanan. Pendekatan ini sejalan dengan Singh et al. (2024) yang menegaskan efektivitas intervensi yang peka budaya, dan kesantunan merupakan nilai budaya yang dijunjung tinggi dalam interaksi masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, kesantunan sebaiknya dipandang sebagai kompetensi inti kader sebagai perantara layanan, bukan sekadar etiket.

Keterlibatan warga dalam sesi diskusi memberikan nilai tambah yang tidak direncanakan secara khusus sejak awal. Warga yang hadir memberikan gambaran langsung tentang informasi layanan yang paling dibutuhkan dan kendala yang sering mereka alami. Masukan tersebut membantu kader memahami bahwa informasi yang dianggap sederhana oleh kader belum tentu mudah dipahami oleh warga. Interaksi langsung antara kader dan warga juga memperkuat kepercayaan, yang menurut Hutahaean et al. (2023) merupakan prediktor terkuat partisipasi warga dalam layanan pemerintah elektronik. Pola ini sejalan dengan rekomendasi Vandrevala et al. (2024) mengenai pentingnya keterlibatan dan umpan balik komunitas dalam komunikasi publik. Ke depan, model pelatihan yang melibatkan kader dan warga secara bersamaan dapat dipertimbangkan sebagai pendekatan yang lebih efektif.

Kontribusi lain dari kegiatan ini adalah potensi berkurangnya beban administratif yang dirasakan warga ketika mengakses layanan. Beban administratif tidak hanya berupa biaya dan waktu, tetapi juga kebingungan, rasa cemas, dan kekhawatiran ditolak karena tidak memahami prosedur. Kader yang mampu menjelaskan persyaratan sejak awal dapat membantu warga menyiapkan berkas dengan lengkap sebelum mendatangi tempat pelayanan. Hal ini selaras dengan temuan Höglund Rydén dan Hofmann (2024) bahwa perantara membantu meringankan beban warga dalam menggunakan layanan mandiri berbasis digital. Kader yang mengenal kanal pengaduan juga dapat membantu warga menyalurkan keluhan secara tepat, alih-alih membiarkannya berhenti sebagai keluhan di grup percakapan. Dengan demikian, penguatan kompetensi kader berpotensi ikut mendorong pelayanan publik yang lebih tertib dan akuntabel di tingkat lingkungan.

Keberlanjutan hasil pelatihan merupakan tantangan yang perlu diantisipasi sejak awal. Ketentuan layanan publik dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga informasi yang diperoleh kader dalam pelatihan perlu terus diperbarui dari sumber resmi. Fitriadi et al. (2024) menunjukkan bahwa dampak pelatihan kader Dasawisma dapat baru terlihat signifikan setelah beberapa bulan, yang menegaskan pentingnya proses penerapan dan pendampingan. Detlor et al. (2022) juga menekankan bahwa keberlanjutan pendampingan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelatihan berbasis komunitas. Kesepakatan untuk menyusun daftar kanal resmi dan memanfaatkan grup percakapan pengurus sebagai ruang verifikasi merupakan langkah awal yang realistis untuk menjaga keberlanjutan tersebut. Kolaborasi dengan kelurahan juga diperlukan agar kader memperoleh pembaruan informasi layanan secara berkala.

Implikasi bagi Pemangku Kepentingan

Hasil kegiatan ini memiliki implikasi praktis bagi beberapa pemangku kepentingan di tingkat lokal. Bagi kelurahan dan unit pelayanan, kader Dasawisma dapat diposisikan sebagai mitra penyebar informasi layanan yang perlu dibekali ringkasan prosedur dan pembaruan ketentuan secara berkala. Bagi Tim Penggerak PKK, pelatihan semacam ini dapat dimasukkan dalam pembinaan rutin agar kualitas informasi layanan di setiap RT lebih merata. Bagi lembaga pengawas pelayanan publik, kader yang

memahami hak warga dan kanal pengaduan dapat membantu meningkatkan kesadaran warga untuk mengawasi pelayanan. Bagi perguruan tinggi, kegiatan ini menunjukkan bahwa mahasiswa dapat berkontribusi nyata dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik dari tingkat akar rumput. Bagi warga, kader yang kompeten berarti akses informasi layanan yang lebih mudah, akurat, dan dapat dipercaya.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Kelancaran kegiatan didukung oleh beberapa faktor penting. Dukungan pengurus RT, RW, dan PKK setempat memudahkan perizinan, penyediaan tempat, dan pengundangan peserta. Lokasi kegiatan yang berada di lingkungan tempat tinggal peserta membuat kehadiran lebih mudah tanpa memerlukan biaya perjalanan. Topik pelayanan publik yang dekat dengan kebutuhan sehari-hari membuat peserta, termasuk warga, tertarik untuk terlibat aktif. Penggunaan pengeras suara membantu seluruh peserta mendengar penjelasan dan pendapat dengan jelas meskipun kegiatan berlangsung di ruang terbuka. Pendekatan santun dan setara mendorong peserta untuk berani bertanya dan berbagi pengalaman.

Di samping faktor pendukung, kegiatan ini juga menghadapi sejumlah kendala. Durasi pelatihan yang terbatas membuat tidak semua kader memperoleh kesempatan berlatih simulasi lebih dari satu kali. Ketentuan layanan yang beragam dan dapat berubah sewaktu-waktu membuat sebagian pertanyaan peserta memerlukan konfirmasi lebih lanjut ke instansi terkait. Pelaksanaan di teras rumah membuat suasana sesekali terganggu oleh kebisingan lingkungan sekitar. Evaluasi yang bersifat kualitatif juga belum dapat menggambarkan besarnya perubahan kompetensi secara kuantitatif. Kendala-kendala tersebut menjadi dasar rekomendasi agar kegiatan berikutnya melibatkan petugas kelurahan sebagai narasumber pendamping dan dilengkapi instrumen evaluasi kuantitatif.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang peningkatan kompetensi kader Dasawisma dalam penyampaian informasi pelayanan masyarakat telah terlaksana dengan baik di lingkungan RT 008 RW 011 Kelurahan Petukangan Utara, Jakarta Selatan. Metode pelatihan partisipatif dengan gaya bahasa santun mampu menciptakan suasana dialogis yang setara dan mendorong keterlibatan aktif kader maupun warga. Kader memperoleh pemahaman yang lebih utuh tentang peta layanan publik, alur dan persyaratan layanan, serta kanal layanan dan pengaduan resmi. Melalui simulasi pendampingan, kader mampu menjelaskan informasi layanan secara lebih runtut, menunjukkan kanal resmi yang tepat, dan menyampaikannya dengan santun. Kader juga menunjukkan kesadaran untuk mewaspadai informasi palsu yang mengatasnamakan layanan pemerintah dan menjaga kerahasiaan data pribadi warga. Hasil ini menegaskan bahwa kader Dasawisma berpotensi besar menjadi jembatan informasi pelayanan publik yang tepercaya di tingkat lingkungan.

Berdasarkan hasil dan keterbatasan kegiatan, beberapa saran dapat diajukan untuk pengembangan selanjutnya. Pertama, kelurahan dapat menyediakan ringkasan prosedur layanan yang diperbarui secara berkala dan disebarkan melalui kader Dasawisma. Kedua, Tim Penggerak PKK dapat menjadikan pelatihan penyampaian informasi layanan sebagai bagian dari pembinaan kader secara rutin. Ketiga, kegiatan berikutnya disarankan melibatkan petugas pelayanan sebagai narasumber agar informasi yang disampaikan selalu sesuai dengan ketentuan terbaru. Keempat, evaluasi kuantitatif berupa pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan serta penilaian ulang setelah tiga hingga enam bulan perlu dilakukan untuk mengukur dampak secara lebih terukur. Kelima, kolaborasi antara perguruan tinggi, PKK, dan penyelenggara layanan perlu diperkuat agar arus informasi pelayanan publik hingga ke tingkat keluarga berjalan akurat dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). Adaptation of Kirkpatrick's four-level model of training criteria to evaluate training programmes for head teachers. *Education Sciences, 11*(3), 116. https://doi.org/10.3390/educsci11030116

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2025). *Survei penetrasi internet dan perilaku pengguna internet Indonesia 2025*. APJII.

Detlor, B., Julien, H., La Rose, T., & Serenko, A. (2022). Community-led digital literacy training: Toward a conceptual framework. *Journal of the Association for Information Science and Technology, 73*(10), 1387–1400. https://doi.org/10.1002/asi.24639

Efkelin, R., Harahap, S. G., Martini, M., Rahmaningsih, A., & Imelda, I. (2024). Peningkatan keterampilan komunikasi efektif petugas kader posyandu dalam memberikan pelayanan di RW 01 Pademangan Timur Jakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera, 3*(3), 1–12. https://doi.org/10.59059/jpmis.v3i3.1464

Ekayanthi, N. W. D., Susilawati, E. H., & Pramanik, N. D. (2022). The impact of posyandu cadre training on the IYCF-related knowledge, attitudes, and communication skills. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 10*(E), 1683–1689. https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10043

Fitriadi, Y., Mahmudah, N. A., Ekawati, F. M., Fauziah, S. R., Ngang, I., Nababan, A. N., & Claramita, M. (2024). Empowerment of Dasawisma and health cadres as family cadres to optimize family Posyandu. *Review of Primary Care Practice and Education, 7*(1), 29–32. https://doi.org/10.22146/rpcpe.88130

Githinji, P., MacMillan Uribe, A. L., Szeszulski, J., Rethorst, C. D., Luong, V., Xin, L., Rolke, L. J., Smith, M. G., & Seguin-Fowler, R. A. (2024). Public health communication during the COVID-19 health crisis: Sustainable pathways to improve health information access and reach among underserved communities. *Humanities and Social Sciences Communications, 11*, 1–7. https://doi.org/10.1057/s41599-024-03718-7

Höglund Rydén, H., & Hofmann, S. (2024). Frontline workers' role in digital self-service co-production: Channel promoters, digital helpers, or intermediators. *JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government, 16*(2), 1–27. https://doi.org/10.29379/jedem.v16i2.919

Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do social media, good governance, and public trust increase citizens' e-government participation? Dual approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies, 2023*, 9988602. https://doi.org/10.1155/2023/9988602

Inavonna, Sejati, W., Pontan, D., & Pusoko, A. N. B. S. (2024). Surveyor and dasawisma training in housing database collection in Bukit Duri Village. *Community Empowerment, 9*(4), 690–696. https://doi.org/10.31603/ce.11222

Kementerian Komunikasi dan Informatika, & Katadata Insight Center. (2022). *Status literasi digital di Indonesia 2022*. Kementerian Kominfo.

Khasanah, N., Riska, H., Sugiyarto, N. W., Putri, W. V., & Dewi, A. P. (2023). Digitalization and creative health to empower posyandu cadres in Yogyakarta City's effort to zero case stunting. *Community Development Journal, 7*(3), 191–196. https://doi.org/10.33086/cdj.v7i3.5292

Kozyreva, A., Lorenz-Spreen, P., Herzog, S. M., Ecker, U. K. H., Lewandowsky, S., Hertwig, R., Ali, A., Bak-Coleman, J., Barzilai, S., Basol, M., Berinsky, A. J., Betsch, C., Cook, J., Fazio, L. K., Geers, M., Guess, A. M., Huang, H., Larreguy, H., Maertens, R., … Wineburg, S. (2024). Toolbox of individual-level interventions against online misinformation. *Nature Human Behaviour, 8*(6), 1044–1052. https://doi.org/10.1038/s41562-024-01881-0

Minarso, C., & Irawati, I. (2021). The effect of media and information literacy towards the response of hoax information via WhatsApp. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi, 42*(2), 195–210. https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i2.712

Moore, R. C., & Hancock, J. T. (2022). A digital media literacy intervention for older adults improves resilience to fake news. *Scientific Reports, 12*, 6008. https://doi.org/10.1038/s41598-022-08437-0

Muslikhah, F. P., & Amalia, N. (2024). The correlation between housewife's level of knowledge and their behaviour in responding to hoax news. *Jurnal Komunitas, 10*(1), 23–28. https://doi.org/10.47942/jkom.v10i1.1759

OECD. (2024). *OECD survey on drivers of trust in public institutions – 2024 results: Building trust in a complex policy environment*. OECD Publishing.

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Laporan tahunan 2024 Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman RI.

Rabuka, J. S., & Meilinda, S. D. (2026). Community empowerment through Dasawisma and household quality of life within the Enabling–Empowering–Protecting framework. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, 5*(3), 696–709. https://doi.org/10.46843/jpm.v5i3.834

Rahmawan, D., Garnesia, I., & Hartanto, R. (2024). Content analysis of MAFINDO's verified WhatsApp-related misinformation in Indonesia. *Kajian Jurnalisme, 8*(1), 100–114. https://doi.org/10.24198/jkj.v8i1.54463

Singh, H., Samkange-Zeeb, F., Kolschen, J., Herrmann, R., Hübner, W., Pedrós Barnils, N., Brand, T., Zeeb, H., & Schüz, B. (2024). Interventions to promote health literacy among working-age populations experiencing socioeconomic disadvantage: Systematic review. *Frontiers in Public Health, 12*, 1332720. https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1332720

Ulya, H., Mumpuni, R. A., Arumsari, N., & Ummah, S. M. (2025). Literasi media sosial sebagai antisipasi hoaks bagi organisasi kemasyarakatan Muslimat NU di Kabupaten Demak. *Jurnal Dharma Indonesia, 3*(1), 1–9. https://doi.org/10.15294/jdi.v3i1.16581

UNESCO, & Ipsos. (2023). *Survey on the impact of online disinformation and hate speech*. UNESCO.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.

Vandrevala, T., Morrow, E., Coates, T., Boulton, R., Crawshaw, A. F., O'Dwyer, E., & Heitmeyer, C. (2024). Strengthening the relationship between community resilience and health emergency communication: A systematic review. *BMC Global and Public Health, 2*(1), 1–24. https://doi.org/10.1186/s44263-024-00112-y

Wasiati, W. (2024). Peningkatan literasi digital untuk masyarakat desa dalam upaya membangun keterampilan di era informasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5*(2), 65–80. https://doi.org/10.70688/jepkm.v5i02.449