

**Peningkatan Cakupan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) melalui  
Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya**

*Enhancing the Coverage of Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) through  
the E-Services Website of Surabaya Social Affairs Office*

**Irfandi Liestiawan\*, Ignatia Martha Hendrati, Wiryia Wardaya**

Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

\*Email: 22011010027@student.upnjatim.ac.id

(Diterima 04-02-2025; Disetujui 20-03-2025)

**ABSTRAK**

Pelayanan publik sebaiknya menjadi prioritas utama setiap instansi agar informasi yang dibutuhkan masyarakat dapat disampaikan dengan jelas dan tepat sasaran. Dinas Sosial Kota Surabaya di bawah arahan Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan E-Pelayanan sejak 2021 untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dalam pengurusan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), pengaduan dan penambahan data keluarga. Namun, masyarakat masih terdapat kendala dalam literasi digital, terutama pada masyarakat lanjut usia yang menghambat optimalisasi penggunaan website tersebut. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan aktivasi akun E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya dengan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi masyarakat, terutama terkait literasi digital dan memberikan solusi melalui sosialisasi yang dilakukan oleh mahasiswa magang. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah aktivasi akun E-Pelayanan, dari 232 akun pada Agustus-September 2024 menjadi 421 akun pada Oktober-Desember 2024. Peningkatan ini seiring dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan baik secara luring maupun daring. Meskipun demikian, kendala terkait literasi digital di kalangan masyarakat lanjut usia tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pemanfaatan E-Pelayanan dapat optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital dengan efektif.

Kata kunci: E-Pelayanan, Literasi Digital, Sosialisasi, Peningkatan

**ABSTRACT**

*Public service should be a top priority for every institution to ensure that the information needed by the community is delivered clearly and effectively. The Social Service of Surabaya City under the direction of the Surabaya City Government has implemented E-Services since 2021 to facilitate the community particularly those in need of Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). This system aims to simplify the process of obtaining Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), complaints and update family data. However the community still faces obstacles in digital literacy, particularly among the elderly community which hampers the website's optimal utilization. This service aims to expand the activation coverage for Surabaya Social Service's E-Service accounts by identifying challenges encountered by the community, particularly in digital literacy and offering solutions through socialization carried out by student interns. The outcomes of this activity reveal a notable rise in E-Service account activations, increasing from 232 accounts in August-September 2024 to 421 accounts in October-December 2024. This increase is in line with socialization activities carried out both in person and online. Nevertheless, challenges associated with digital literacy among the elderly remain a hurdle requiring resolution for the effective optimization of E-Services.*

*Keywords: E-Services, Digital Literacy, Socialization, Increase*

**PENDAHULUAN**

Kegiatan pelayanan publik (*public service*) sudah seharusnya dijadikan sebagai prioritas utama dalam suatu instansi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu maupun kelompok. Hal ini telah dilandasi dengan Pasal 11 ayat (1) dari UU IRI pada Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas perihal Pelayanan Publik, berisi penjelasan perancangan mengenai pelayanan publik untuk menyokong keperluan penduduknya akan barang, jasa serta layanan administratif dengan mengacu pada ketentuan dan regulasi yang telah ditetapkan (JDIH BPK Republik Indonesia, 2009). Instansi yang salah satunya yakni pemerintah, harus memiliki tanggung jawab yang penting dalam menetapkan berbagai kebijakan untuk mendukung penyelenggaraan keputusan serta memastikan

terpenuhinya pelayanan publik bagi masyarakat (Amelya, Hendrati, & Wardaya, 2024). Untuk melaksanakannya, pemerintah harus mewujudkan pelayanan publik yang stabil dan unggul. Untuk menjaga hal itu tentunya telah diberlakukannya Kepmen PAN-RB 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan kualitas layanan terbaik (Haqie, Nadiah, & Ariyani, 2020). Pelayanan yang menghasilkan kualitas yang apik dapat memenuhi harapan masyarakat, sedangkan jika pelayanan dirasa kurang optimal oleh masyarakat maka mereka akan kehilangan rasa percaya dan merasa kecewa. Pernyataan ini hampir sama dengan perkataan Adi Sutojo (2015), bahwa pelayanan publik sejatinya ialah tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Di era globalisasi, banyak perubahan yang telah terjadi serta dapat memberikan konsekuensi untuk terus mempengaruhi didalam aspek-aspek kehidupan masyarakat, hingga sekarang masyarakat memiliki kemudahan untuk mencari dan mendapatkan informasi terkini terkait semua hal yang mereka butuhkan, serta masyarakat secara tidak langsung harus mengikuti arus digitalisasi agar tidak menjadi masyarakat yang gagap akan kemajuan teknologi dan ketinggalan dari seputar informasi disekitarnya (Bella, & Widodo, 2024). Perkembangan teknologi yang semakin cepat mendorong keinginan individu maupun kelompok untuk terus menciptakan berbagai inovasi berbau modern berbasis digital yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari (Zuraida, Hendrati, & Wardaya, 2023). Digitalisasi adalah proses transformasi media dari format konvensional ke bentuk digital, yang dilakukan dengan mengolah dokumen fisik menjadi data digital dengan cara memindai dokumen, kemudian menyimpannya dalam folder yang terorganisir di komputer (Handayani, 2021). Digitalisasi juga mempengaruhi pada pelayanan publik saat ini. Mawarni, Christover, dan Hidayattullah (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi memiliki peranan yang krusial untuk mempengaruhi perkembangan pelayanan publik dan mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu kinerja pelayanan publik, pemerintah telah menerapkan konsep *E-government*. Pernyataan tersebut sejalan dengan argumen yang dikemukakan Pertiwi et al. (2021), bahwasannya *E-government* lebih menekankan aktivitas sistem berbasis teknologi digital sebagai media informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah guna memperbaiki produktivitas, kinerja, akuntabilitas serta memperluas aksesibilitas dalam pelaksanaan layanan masyarakat.

*E-government* telah muncul sejak tahun 2001 dengan diterbitkannya INPRES RI Nomor 6 Tahun 2001, yang kemudian menjadi langkah pertama pemerintah dalam upaya menghasilkan tata kelola pemerintahan yang efektif melalui penerapan digitalisasi (Irfan & Anirwan, 2023). Konsep *E-government* dilakukan oleh sebagian besar pemerintahan, salah satunya yakni pemerintahan Kota Surabaya. Kota ini dikenal kreatif dan tanggap dalam mengembangkan tata kelola pemerintahan dengan melakukan penerapan *e-government* (Qatrunnada, Utomo, & Putri, 2022). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa Kota Surabaya memiliki populasi kurang lebih 3 juta orang, dengan wilayah yang mencakup luas hampir 330 km<sup>2</sup> yang memiliki jumlah sebanyak 154 kelurahan di dalam 31 kecamatan (BPS Kota Surabaya, 2024). Dari data populasi yang tergolong banyak itu, maka pelayanan publik menjadi salah satu pusat utama untuk tetap memberikan kualitas yang baik dalam menyampaikan informasi dengan cara menerapkan *E-government*. Salah satu wujud implementasi *E-government* dalam sektor pelayanan publik telah dilaksanakan oleh Dinas Sosial (Dinsos) Kota Surabaya.

Menurut Fanny Fadhia Afalda (2022), Dinas Sosial adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada penduduk, di mana urgensi utamanya yakni mengelola beragam masalah dan memberikan penyelesaiannya kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). PMKS ialah individu atau kelompok yang menghadapi gangguan dan tantangan yang mengakibatkan ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi sosial dengan baik, sehingga kondisi ini membuat mereka sulit berinteraksi secara harmonis dan produktif dengan lingkungan serta tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup secara layak (Dinas Sosial Provinsi Riau). Seiring waktu, istilah ini kemudian diubah oleh Kementerian Sosial yang awalnya yakni PMKS menjadi PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) (Lindawati, 2023). Kementerian Sosial mengklasifikasikan PPKS ke dalam beberapa kategori, yaitu: (1) individu atau keluarga yang hidup dalam kemiskinan, (2) orang-orang yang terlantar, (3) penyandang disabilitas, (4) mereka yang mengalami ketunaansosial atau perilaku menyimpang, (5) warga korban bencana, (6) kelompok yang hidup dalam keterasingan, (7) korban kekerasan, kelompok marjinal, perdagangan manusia, eksploitasi serta diskriminasi (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021). Maka dari itu, Dinsos

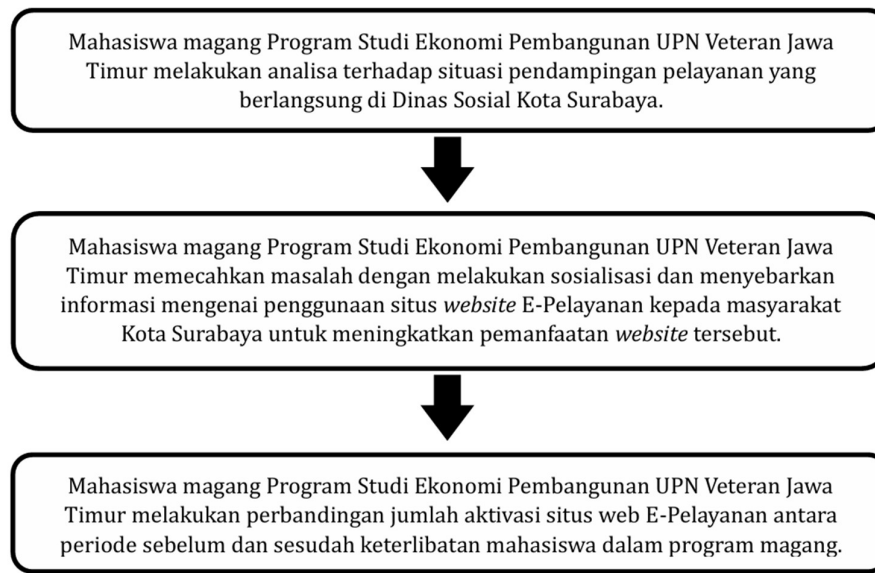
Kota Surabaya sudah selayaknya harus melayani masyarakatnya dengan prioritas warga yang masuk di kategori PPKS.

Dinsos Kota Surabaya menggunakan kemajuan teknologi terutama perkembangan data informasi dengan menghadirkan inovasi penyediaan pelayanan publik yaitu E-Pelayanan. Dinsos Kota Surabaya di bawah arahan Pemerintah Kota Surabaya memberikan inovasi terbaru untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakatnya terutama Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dengan memberikan pelayanan pengurusan dan pengajuan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), pengaduan serta pendataan tambah data keluarga. Bentuk pelayanan ini berbasis *website* yang dapat diakses melalui gawai masing-masing yang sudah terkoneksi langsung dengan data Dinsos Kota Surabaya. Dalam *website* tersebut juga telah menyediakan beberapa tata cara panduan tentang pengurusan dan pengajuan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), termasuk persyaratan apa saja yang diperlukan, proses dan estimasi waktu untuk merespon pengajuan pelayanan guna membantu mengatasi permasalahan masyarakat Kota Surabaya (Ayu *et al.*, 2022). Untuk pengajuan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), hanya diperbolehkan untuk keperluan non-kesehatan seperti SKKM keringanan PBB, SKKM perpanjangan Rumah Susun (Rusun), SKKM bantuan hukum LBH (Lembaga Bantuan Hukum), SKKM perceraian, SKKM kejar paket, SKKM keringanan PDAM dan SKKM untuk mengurus KIP/KIP-K (Kartu Indonesia Pintar/ Kartu Indonesia Pintar – Kuliah). Kemudian untuk melakukan pengaduan atau konsultasi, dapat dilakukan pada fitur *Hallo Admin* yang nantinya aduan tersebut akan dijawab oleh pihak Dinsos Kota Surabaya. Sementara fitur data keluarga hanya diperlukan untuk penambahan data anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga (KK) agar melancarkan pengecekan pendataan.

E-Pelayanan Dinsos Surabaya hadir sejak tahun 2021 untuk mempermudah dalam mengurus permasalahan penduduk Kota Surabaya. Kehadiran *website* ini mengatasi hambatan masyarakat Kota Surabaya yang ingin melakukan pelayanan diwaktu jam kerja mereka yang bertabrakan. Dengan kemudahan ini, masyarakat dapat mengakses pelayanan melalui gawai di tempat manapun diwaktu jam kerja harian. Namun dalam pelaksanaannya masih memiliki beberapa hambatan dalam mengimplementasinya. Salah satunya yaitu minimnya literasi digital dan kurangnya informasi terkait *website* E-Pelayanan yang sudah ada dari lama. Menurut hasil penelitian yang diungkapkan oleh Mitchell Kapoor (dalam Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017), kalangan anak muda yang sudah mahir dalam mengakses media digital ternyata belum sepenuhnya memanfaatkan kemampuan tersebut untuk mencari informasi yang dapat menunjang pengembangan diri mereka. Permasalahan ini juga diteliti oleh Raharjo dan Winarko (2021), dengan hasil penelitian yang memberikan informasi bahwa tingkat pemahaman literasi digital di salah satu generasi yakni *millenials generation* di Kota Surabaya, memiliki skor indikator yaitu 34,4% yang masuk dalam kategori rendah. Pengambilan salah satu generasi tersebut membuktikan bahwa masih perlu perhatian lebih untuk mengatasi minimnya literasi digital. Selain itu, dalam penelitian yang diungkapkan oleh Nurcahyani, Safitri, & Wulansari (2024) menyatakan bahwa adanya ketidakefektifan kinerja pada *website* E-Pelayanan pada variabel kualitas informasi, mutu layanan, kemampuan literasi digital dan kepuasan pengguna yang harus diperbaiki untuk meningkatkan keefektifannya. Masalah-masalah yang timbul dalam mengimplementasikan pelayanan digital melalui *website* E-Pelayanan tentunya perlu mendapatkan perhatian khusus dari Dinsos Kota Surabaya untuk menemukan solusi yang tepat guna mengatasinya.

Dinsos Kota Surabaya yang menjadi mitra program magang MBKM pada Prodi Ekonomi Pembangunan di kampus bela negara yakni UPN “Veteran” Jawa Timur, membuka jalan untuk mahasiswa guna ikut berpartisipasi dalam melakukan pelayanan publik secara *offline* didepan kantor Dinsos Kota Surabaya dan secara *online* di *website* E-Pelayanan. Program magang ini dilakukan oleh mahasiswa selama bulan Oktober hingga bulan Desember tahun 2024. Dengan adanya mahasiswa magang, diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal dalam melayani masyarakat Kota Surabaya untuk meningkatkan cakupan *website* E-Pelayanan agar masyarakat dapat melakukan ajuan atau aduan secara *online* dengan memahami informasi yang ada dan melanjutkan kegiatan yang saat ini sedang dikerjakan.

## BAHAN DAN METODE



**Gambar 1. Metode Tahapan Penyelesaian Masalah**

Berdasarkan analisa situasi yang diamati oleh mahasiswa magang di Dinsos Kota Surabaya, mahasiswa menemukan sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Kota Surabaya. Untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut, mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan di kampus bela negara Jawa Timur melakukan penugasan magang di Dinsos Kota Surabaya dengan menyebarkan informasi dan melakukan sosialisasi. Penyebaran informasi dilakukan dengan beberapa cara, yakni dengan menyampaikan informasi secara tatap muka kepada warga Kota Surabaya saat sedang melakukan pelayanan di meja pelayanan Dinas Sosial, serta dilakukannya sosialisasi langsung ke rumah-rumah warga Kota Surabaya sekitar dengan prioritas kalangan pelajar agar dapat memberikan arahan kepada orang tuanya masing-masing. Sosialisasi juga dilakukan secara daring melalui aplikasi *Zoom Meet*, dengan menggait beberapa mahasiswa yang merupakan warga asli Surabaya untuk memahami penggunaan *website* E-Pelayanan.

Pendekatan penyelesaian masalah ini difokuskan pada peningkatan aktivasi *website* E-Pelayanan Dinsos Kota Surabaya sebelum kehadiran mahasiswa dan setelah kehadiran mahasiswa tersebut, berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Selain itu, pendekatan penyelesaian masalah yang diterapkan juga digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan program dengan cara mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang muncul. Mahasiswa magang mendapatkan data aktivasi *website* E-Pelayanan melalui staf bidang Linjamsos (Perlindungan dan Jaminan Sosial) bagian pelayanan dari Dinsos Kota Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini memiliki tujuan agar masyarakat Kota Surabaya tidak gagap dalam memegang gawai terutama dalam mengakses *website* E-Pelayanan dan menerapkan literasi digital. Kegiatan pendampingan pelayanan ini dilakukan dengan mengenalkan *website* E-Pelayanan kepada warga yang memiliki kebutuhan dan membantu memberikan tutorial cara menggunakan *website* tersebut. Hasil yang dicapai dari pengabdian membentuk data dari adanya sosialisasi dan penyebaran menjadikan *website* tersebut solusi solutif dalam memecahkan masalah ketika warga tidak bisa melakukannya secara *offline*.

Tahap pertama dari kegiatan ini ialah melakukan analisa lapangan tentang situasi di meja pelayanan Dinsos Kota Surabaya. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala yang sedang dihadapi oleh masyarakat sehingga mereka rela jauh-jauh mengorbankan tenaga dan finansial untuk pergi menuju Dinsos Kota Surabaya. Pada tahap ini, mahasiswa menemukan masalah yang dialami warganya, yakni kurangnya informasi bahwa pengajuan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM) serta konsultasi atau aduan dapat dilakukan di *website* E-Pelayanan. Mayoritas warga baru mengaku

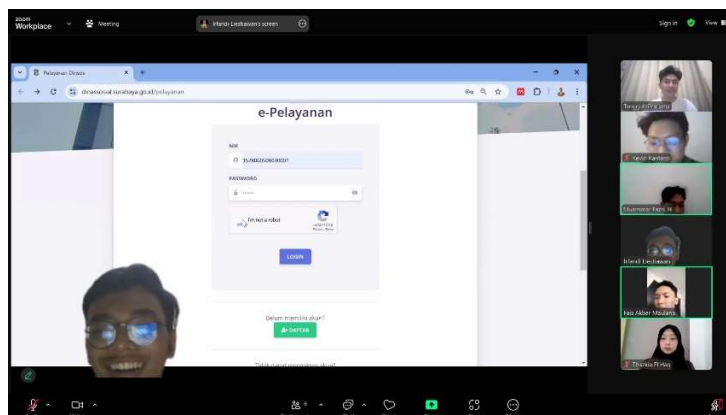
baru mengetahui *website* tersebut setelah diberikan informasi oleh mahasiswa atau staf pelayanan yang sedang bertugas.

Tahap kedua adalah mahasiswa menemukan solusi untuk berupaya memecahkan masalahnya, dengan melakukan sosialisasi (kunjungan) di beberapa rumah warga yang memiliki peluang tinggi dalam mengurus Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM) dan melakukan aduan. Selain itu, mahasiswa juga berupaya melakukan sosialisasi kepada mahasiswa lain yang berdomisili asli pada daerah Kota Surabaya. Sosialisasi tersebut dilakukan secara *online* melalui *zoom meet*. Kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi meliputi tentang isi dari *website* E-Pelayanan, tata cara pendaftaran akun dan penggunaannya.



Gambar 2. Sosialisasi Kepada Warga Kota Surabaya

Pada gambar 2, menunjukkan salah satu upaya penyelesaian masalah yang dilakukan oleh mahasiswa magang. Pendekatan ini dilakukan melalui penyebaran informasi mengenai *website* E-Pelayanan dengan metode sosialisasi melalui kunjungan langsung ke rumah-rumah warga. Dalam kegiatan ini, mahasiswa mengunjungi rumah warga yang salah satunya yakni rumah keluarga Kurniawan di Kecamatan Rungkut. Setiap minggunya mahasiswa mengunjungi 3 hingga 4 rumah untuk memperkenalkan *website* tersebut, mengingat masih banyak warga yang belum familiar dalam penggunaannya. Mayoritas warga khususnya penduduk yang memiliki usia diatas 40 tahun, menghadapi tantangan pada proses memahami teknologi saat ini. Oleh karena itu, mahasiswa sering kali melibatkan pihak ketiga seperti anggota keluarga yang lebih muda atau tetangga sekitar untuk membantu menjelaskan penggunaan *website* tersebut.



Gambar 3. Sosialisasi Kepada Mahasiswa Berdomisili Asli Kota Surabaya

Pada gambar 3, menunjukkan bahwa mahasiswa magang berupaya menyelesaikan masalah melalui sosialisasi *online* menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*. Kegiatan ini bertujuan agar informasi yang diberikan dapat dipahami dan diterapkan oleh mahasiswa lainnya, baik untuk diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya. Mahasiswa magang melakukan sosialisasi *online* karena kendala jarak,

kesibukan serta perbedaan waktu kosong yang membuat sosialisasi tatap muka sulit dilakukan. Kendala ini seperti halnya yang terjadi ketika warga Kota Surabaya melakukan pelayanan *offline* di Dinsos Kota Surabaya. Dalam sosialisasi ini, mahasiswa magang memulai dengan memperkenalkan *website* E-Pelayanan, menjelaskan langkah-langkah pendaftaran akun dan cara penggunaannya. Kegiatan ini memiliki manfaat tersendiri khususnya bagi mahasiswa yang aktif dalam kegiatan sosial seperti membantu korban bencana, namun belum memahami alur perizinan yang diperlukan melalui Dinsos Kota Surabaya. Mahasiswa magang juga menyampaikan bahwa konsultasi terkait hal tersebut dapat dilakukan secara *online* melalui *website* E-Pelayanan sehingga mempermudah proses pelayanan.



Gambar 4. Pelayanan Dan Aktivasi Website Pada Warga Kota Surabaya

Pada gambar 4, menunjukkan bentuk kegiatan pelayanan yang sedang dilangsungkan oleh mahasiswa magang kepada warga Kota Surabaya. Kegiatan ini berupa bantuan aktivasi dan penggunaan *website* E-Pelayanan, yang dilakukan setelah warga menyampaikan pengaduan terkait pengurusan atau pengecekan keperluan. Dalam proses ini, mahasiswa magang memiliki peran untuk memberikan informasi yang sesuai dengan pengaduannya sebelumnya dan menawarkan bantuan untuk mengurus Surat Keterangan Keluarga Miskin secara *online* melalui *website* E-Pelayanan. Selama proses pendaftaran dan penggunaan *website*, mahasiswa magang turut mendampingi warga untuk memberikan arahan kepada mereka agar memahami setiap langkah yang diperlukan. Penawaran ini dilakukan karena kadang-kadang warga yang ingin mengurus surat tersebut tidak membawa dokumen pendukung seperti surat keterangan dari sekolah/ RT/ pihak terkait lainnya meskipun mereka telah terdaftar sebagai keluarga miskin. Dengan pendekatan ini, mahasiswa membantu mempermudah akses layanan bagi warga sekaligus mendukung penggunaan teknologi digital dalam pengurusan surat, konsultasi atau pengaduan serta penambahan anggota dalam satu Kartu Keluarga.

Tahap ketiga yaitu mahasiswa magang melakukan perbandingan jumlah aktivasi akun pada *website* E-Pelayanan Dinsos Kota Surabaya antara periode sebelum hadirnya mahasiswa magang sebagai pendamping pelayanan dan periode setelah hadirnya mahasiswa magang sebagai pendamping pelayanan. Perbandingan data tersebut diambil pada jumlah aktivasi akun yang ada pada *website* tersebut bagian *user* admin pelayanan.

Tabel 1. Jumlah Aktivasi Bulan Agustus-September 2024

No	Bulan	Jumlah Aktivasi Akun E-Pelayanan
1	Agustus	120
2	September	112
	Total	232

Sumber: *Website* E-Pelayanan User Admin (2024)

**Tabel 2. Jumlah Aktivasi Bulan Oktober-Desember 2024**

No	Bulan	Jumlah Aktivasi Akun E-Pelayanan
1	Oktober	147
2	November	129
3	Desember	145
Total		421

Sumber: *Website E-Pelayanan User Admin (2024)*

Berdasarkan Tabel 1, jumlah aktivasi *website* E-Pelayanan Dinsos Kota Surabaya sebelum kehadiran mahasiswa magang, yaitu pada periode Agustus hingga September 2024 tercatat sebanyak 232 warga. Sementara itu, Tabel 2 menunjukkan bahwa setelah kehadiran mahasiswa magang pada bulan Oktober hingga Desember 2024 jumlah warga yang melakukan aktivasi meningkat menjadi 421 warga, dengan selisih peningkatan sebesar 189 warga. Peningkatan ini tidak terlepas dari kontribusi mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan yang berasal kampus bela negara Jawa Timur dalam menjalani kegiatan magang di Dinsos Kota Surabaya. Mahasiswa magang tidak hanya berperan dalam melakukan pemberian pelayanan tatap muka kepada penduduk, namun juga aktif menyampaikan informasi melalui sosialisasi baik secara *online* maupun *offline*. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan informasi terkait penggunaan *website* E-Pelayanan dapat tersampaikan secara cepat, tepat dan mudah dijangkau oleh warga Kota Surabaya.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil kegiatan pengabdian ini adalah meningkatnya cakupan aktivasi akun masyarakat Kota Surabaya. Dengan didukungnya oleh data *website* E-Pelayanan *user* admin yang menunjukkan mulai dari 232 akun pada bulan Agustus-September 2024 yang merupakan data sebelum dilakukannya sosialisasi dan pendampingan, menjadi 421 akun pada bulan Oktober-Desember 2024 dimana data tersebut setelah dilakukannya sosialisasi dan pendampingan. Hal ini mencerminkan keberhasilan upaya sosialisasi dan pendampingan oleh mahasiswa magang Prodi Ekonomi Pembangunan di kampus bela negara Jawa Timur. Dengan peningkatan cakupan aktivasi tersebut, masyarakat terutama Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) diharapkan mampu menggunakan layanan digital secara mandiri untuk mengatasi kebutuhan administratif seperti pengurusan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM), konsultasi melalui fitur Hallo Admin serta penambahan data keluarga. Solusi ini bahkan mempermudah dalam memahami proses pelayanan dan mendukung peningkatan kesejahteraan sosial dan inklusivitas digital di tingkat lokal.

Untuk keberlanjutan kegiatan ini, diharapkan Dinas Sosial Kota Surabaya dapat menindaklanjuti dengan program peningkatan literasi digital secara berkesinambungan, khususnya bagi masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) diatas umur 40 tahun dan kelompok rentan lainnya. Dengan demikian, kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan E-Pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga kendala yang selama ini dihadapi dapat diminimalisir. Selain itu, kolaborasi dengan komunitas lokal dan perangkat desa juga perlu dilakukan untuk memperluas jangkauan sosialisasi sehingga semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat layanan digital ini secara optimal.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusun selaku mahasiswa magang mengucapkan terima kasih kepada Dinas Sosial Kota Surabaya karena telah menyediakan tempat untuk penyusun melakukan kegiatan pengabdian masyarakat melalui program magang. Terima kasih juga penyusun ucapkan kepada Prodi Ekonomi Pembangunan UPN Veteran Jawa Timur karena membuka kesempatan bagi penyusun untuk melaksanakan tugas magang, serta dosen-dosen yang mendukung dan membimbing agar kegiatan ini berjalan sesuai rencana.

### DAFTAR PUSTAKA

Ayu, H., Ana, S., Dwi, C., Aisyah, N., & Hermawan, S. (2022). Studi Netnografi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Online Instagram Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 1-13.

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2024). *Kota Surabaya dalam angka 2024: Surabaya municipality in figures 2024*. Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2). 199-214. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Dinas Sosial Provinsi Riau. *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)*. Pekanbaru: PPID Pemerintah Provinsi Riau.
- Dinas Sosial Kota Surabaya. (2024). *Data Website E-Pelayanan User Admin*. Surabaya: Dinas Sosial Kota Surabaya.
- Fanny, F. A. (2022). *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas). <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/105886>
- HANDAYANI, R. (2021). *ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) PADA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA). <http://repository.unj.ac.id/id/eprint/18879>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- JDIH BPK Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Materi pendukung literasi digital*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial 2020–2024*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Lindawati, A. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT PADA PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (STUDI PADA PENANGANAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI KOTA* (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta). <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/13545>
- Nurchayani, A., Safitri, E. M., & Wulansari, A. (2024). Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1). <https://doi.org/10.5281/10535067>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130-139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Qatrunnada, D., Utomo, R., & Putri, S. (2022). Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(2), 189-199. <https://doi.org/10.14710/jpk.10.2.189-199>
- Raharjo, N. P., & Winarko, B. (2021). Analisis tingkat literasi digital generasi milenial Kota Surabaya dalam menanggulangi penyebaran hoaks. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 10(1), 33-43. <http://dx.doi.org/10.31504/komunika.v10i1.3795>
- Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1), 49-56. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515>



- Sutojo, A. (2015). Pengaruh pelaksanaan kebijakan atau aturan terhadap pelayanan sektor publik di kelurahan purwodadi kecamatan arga makmur kabupaten bengkulu utara. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 4(2), 1-11. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/690>
- Zuraida, N. A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya. *JAPI (Jurnal Akses Pengabdian Indonesia)*, 8(2), 163-170. <https://doi.org/10.33366/japi.v8i2.4909>