

Penguatan *Civic Literacy* melalui Literasi Aplikasi Cek Bansos Mandiri untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik

Setiawati^{1,*}, Susi²

^{a,b}Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

¹dosen02084@unpam.ac.id; ²dosen02865@unpam.ac.id

*Penulis korespondensi: dosen02084@unpam.ac.id

Naskah diterima: 29 Juni 2026, direvisi: 23 Juli 2026, disetujui: 25 Agustus 2026, Tersedia Daring: 1 September 2026

Abstrak

Program bantuan sosial (bansos) merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk mengurangi kemiskinan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan transparansi penyalurannya. Mitra pengabdian, jamaah Majelis Ta'lim Daarul Ulum di Desa Tegal Kemang, Kabupaten Bogor, menghadapi keterbatasan literasi digital sehingga belum mampu memanfaatkan aplikasi “Cek Bansos” milik Kementerian Sosial secara mandiri, yang berimplikasi pada rendahnya kepercayaan terhadap program pemerintah. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan digital, dan civic literacy masyarakat melalui sosialisasi dan literasi penggunaan aplikasi Cek Bansos. Metode yang digunakan bersifat partisipatif, meliputi ceramah, diskusi, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan, yang dilaksanakan pada 10–11 Mei 2026 terhadap 20–30 peserta di Kp. Sasak, Desa Tegal Kemang. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai jenis dan mekanisme bantuan sosial, peningkatan kemampuan mengoperasikan aplikasi Cek Bansos secara mandiri mulai dari registrasi hingga pemanfaatan fitur usul dan sanggah, serta tumbuhnya kesadaran akan hak dan tanggung jawab sebagai warga negara. Kegiatan ini disimpulkan efektif memperkuat civic literacy dan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap transparansi program bantuan sosial. Kegiatan serupa disarankan dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan sasaran yang lebih luas.

Kata-kata kunci: *Cek Bansos; civic literacy; literasi digital; bantuan sosial; kepercayaan publik*

Abstract

Social assistance (bansos) is a government policy instrument aimed at reducing poverty, yet its success is strongly determined by the community's understanding of its mechanisms and the transparency of its distribution. The community partner, the congregation of Majelis Ta'lim Daarul Ulum in Tegal Kemang Village, Bogor Regency, faced limited digital literacy and had not been able to independently use the Ministry of Social Affairs' “Cek Bansos” application, which contributed to low public trust in government programs. This community service activity aimed to improve participants' knowledge, digital skills, and civic literacy through socialization and literacy training on the Cek Bansos application. A participatory method was used, consisting of lectures, discussions, demonstrations, hands-on practice, and mentoring, conducted on 10–11 May 2026 for 20–30 participants in Kp. Sasak, Tegal Kemang Village. The results show an increase in participants' understanding of the types and mechanisms of social assistance, improved ability to independently operate the Cek Bansos application from registration to using the complaint-and-appeal features, and growing awareness of citizens' rights and responsibilities. The activity is concluded to be effective in

strengthening civic literacy and contributing to increased public trust in the transparency of social assistance programs. Similar activities are recommended to be carried out sustainably with a wider scope of participants.

Keywords: *Cek Bansos; civic literacy; digital literacy; social assistance; public trust*

PENDAHULUAN

Bantuan sosial (bansos) merupakan salah satu instrumen kebijakan pemerintah yang bertujuan mengurangi kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat perlindungan sosial bagi kelompok rentan. Pemerintah Indonesia secara konsisten mengalokasikan anggaran yang besar untuk berbagai program bantuan sosial, seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). Keberhasilan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya anggaran yang disalurkan, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme, prosedur, dan transparansi program (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, persoalan ketidaktepatan sasaran penerima, kurangnya pembaruan data, dan minimnya akses informasi masih menjadi perhatian publik. Ketidaktahuan masyarakat mengenai status kepesertaan maupun mekanisme pengajuan keberatan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah di bidang kesejahteraan sosial (Mietzner, 2020). Rendahnya pemanfaatan layanan “Cek Bansos” menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan informasi digital, sebagaimana ditegaskan dalam

konsep literasi digital yang tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan mencari, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif (Gilster, 1997). Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan dan kelompok usia lanjut yang memiliki keterbatasan akses maupun keterampilan teknologi informasi.

Pemerintah melalui Kementerian Sosial telah menyediakan aplikasi Cek Bansos yang memungkinkan masyarakat memeriksa status penerima bantuan, mengajukan usulan penerima baru, serta menyampaikan sanggahan terhadap data yang dianggap tidak sesuai, sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2023). Namun demikian, tingkat pemanfaatannya di masyarakat masih relatif rendah karena banyak warga belum mengetahui fungsi maupun cara penggunaan aplikasi tersebut, sehingga informasi mengenai bantuan sosial yang beredar sering diperoleh dari sumber tidak resmi dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman serta ketidakpercayaan terhadap program pemerintah (UNESCO, 2021).

Dari perspektif Pendidikan Kewarganegaraan, fenomena tersebut berkaitan erat dengan rendahnya civic literacy

atau literasi kewarganegaraan, yakni kemampuan warga negara untuk memahami sistem politik, hukum, hak dan kewajibannya, serta berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Milner, 2010). *Civic literacy* tidak hanya mencakup pengetahuan kewarganegaraan (*civic knowledge*), tetapi juga keterampilan (*civic skills*) dan disposisi kewarganegaraan (*civic dispositions*) (Branson, 1998). Partisipasi warga negara dalam mengawasi kebijakan publik, termasuk memverifikasi data penerima bantuan sosial, merupakan wujud keterlibatan masyarakat dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berpeluang mendorong lahirnya kebijakan yang lebih responsif dan tepat sasaran (Putnam, 2000). Kepercayaan publik terhadap pemerintah juga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memperoleh akses informasi yang transparan dan mudah dipahami mengenai kebijakan yang menyangkut kehidupan mereka (Blind, 2007; OECD, 2022).

Keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan tingkat literasi digital masyarakat; negara dengan literasi digital yang tinggi cenderung memiliki indeks pelayanan elektronik (*e-government*) yang lebih baik, karena masyarakat lebih mudah mengakses layanan publik, memahami informasi yang disediakan

pemerintah, serta memanfaatkan berbagai platform digital untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan sosial (United Nations, 2022). Sebaliknya, rendahnya literasi digital dapat menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses layanan publik berbasis teknologi, termasuk layanan bantuan sosial, sehingga mereka lebih rentan terhadap informasi yang tidak akurat dan kurang mampu memanfaatkan fasilitas digital yang telah disediakan pemerintah. Peningkatan literasi digital sekaligus menjadi langkah strategis untuk mendukung efektivitas pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat secara lebih luas.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada mitra kegiatan pengabdian ini, yaitu jamaah Majelis Ta'lim Daarul Ulum di Kampung Sasak RT 05/08, Desa Tegal Kemang, Kabupaten Bogor. Hasil observasi awal dan diskusi bersama mitra menunjukkan bahwa sebagian besar warga belum memahami mekanisme pengecekan status bantuan sosial secara mandiri dan masih bergantung pada informasi dari pihak lain, sementara pemahaman mengenai hak warga negara dalam memperoleh informasi publik juga masih relatif rendah. Sebagian besar jamaah terdiri atas ibu rumah tangga dan warga usia produktif yang sehari-hari lebih banyak berinteraksi secara langsung (*tatap muka*) dibandingkan melalui kanal digital, sehingga pengenalan aplikasi layanan publik seperti

Cek Bansos masih menjadi hal yang relatif baru bagi sebagian dari mereka. Kondisi ini berisiko menimbulkan persepsi negatif terhadap program bantuan sosial apabila tidak disertai dengan literasi yang memadai, sekaligus menegaskan bahwa Majelis Ta'lim sebagai simpul sosial keagamaan di tingkat komunitas memiliki potensi besar sebagai mitra strategis untuk menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini kurang terpapar program literasi digital pemerintah maupun perguruan tinggi. Partisipasi warga negara dalam kebijakan publik pada dasarnya merupakan unsur penting dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis, yang dapat diwujudkan antara lain melalui keterlibatan dalam proses verifikasi data penerima manfaat, penyampaian aspirasi, pengajuan usulan, maupun pelaporan terhadap ketidaksesuaian data (Putnam, 2000). Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat, semakin besar pula peluang terciptanya kebijakan yang responsif, transparan, dan tepat sasaran; pemanfaatan aplikasi Cek Bansos secara mandiri membuka ruang partisipasi yang lebih luas karena memungkinkan warga negara berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan publik tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang, sehingga dapat menjadi sarana penguatan demokrasi partisipatif dalam pengelolaan program bantuan sosial.

Berbagai kegiatan pengabdian maupun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penguatan literasi digital dan literasi kewarganegaraan pada komunitas berbasis keagamaan maupun kewilayahan efektif meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan publik, namun sebagian besar program tersebut masih berfokus pada aspek keterampilan teknis penggunaan aplikasi tanpa secara eksplisit mengintegrasikannya dengan penguatan kesadaran hak dan tanggung jawab warga negara. Kegiatan pengabdian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memadukan pelatihan teknis penggunaan aplikasi Cek Bansos dan penguatan civic literacy secara terintegrasi, sehingga peningkatan kemampuan digital masyarakat sekaligus diarahkan untuk memperkuat partisipasi warga negara dalam mengawasi dan mendukung transparansi program bantuan sosial pemerintah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang melalui sosialisasi dan literasi penggunaan aplikasi Cek Bansos secara mandiri yang diintegrasikan dengan penguatan civic literacy dalam Pendidikan Kewarganegaraan. Kegiatan ini bertujuan: 1) meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fungsi, manfaat, dan fitur aplikasi Cek Bansos; 2) meningkatkan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi

tersebut secara mandiri; 3) mengembangkan civic literacy masyarakat melalui pemahaman hak memperoleh informasi publik dan partisipasi dalam pengawasan kebijakan pemerintah; serta 4) mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas program bantuan sosial yang diselenggarakan pemerintah. Artikel ini melaporkan proses pelaksanaan dan hasil dari kegiatan pengabdian tersebut, mulai dari identifikasi kebutuhan mitra, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan, hingga evaluasi dampaknya terhadap pengetahuan, keterampilan digital, civic literacy, dan kepercayaan publik masyarakat mitra.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek sekaligus mitra dalam seluruh rangkaian kegiatan. Pengabdian dilaksanakan di Majelis Ta'lim Daarul Ulum, Kampung Sasak RT 05/08, Desa Tegal Kemang, Kabupaten Bogor, pada hari Minggu–Senin, 10–11 Mei 2026, pukul 09.00–12.00 WIB, dengan seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan secara tatap muka.

Khalayak sasaran kegiatan berjumlah 20–30 orang yang terdiri atas masyarakat penerima bantuan sosial, calon penerima bantuan sosial, tokoh masyarakat, perangkat

desa/kelurahan, kader pemberdayaan masyarakat, karang taruna dan kelompok pemuda, serta ibu rumah tangga dan masyarakat usia produktif. Pemilihan sasaran didasarkan pada kebutuhan peningkatan literasi digital dan civic literacy yang berkaitan dengan akses informasi bantuan sosial secara mandiri.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan koordinasi bersama mitra dan observasi awal untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terkait akses informasi bantuan sosial. Tahap selanjutnya berupa sosialisasi mengenai kebijakan dan mekanisme bantuan sosial, edukasi civic literacy mengenai hak dan kewajiban warga negara dalam memperoleh informasi publik, pelatihan penggunaan aplikasi Cek Bansos melalui demonstrasi (mulai dari mengunduh aplikasi melalui Play Store, registrasi dan verifikasi akun, mengecek status penerima bantuan, hingga memanfaatkan fitur usul dan sanggah), praktik langsung oleh peserta menggunakan telepon pintar masing-masing, serta pendampingan individual bagi peserta yang mengalami kesulitan.

Metode pelaksanaan meliputi ceramah untuk penyampaian materi, diskusi dan tanya jawab untuk menggali pengalaman serta kendala peserta, demonstrasi langkah-langkah penggunaan aplikasi, praktik langsung, dan pendampingan selama praktik berlangsung. Pelaksanaan tim pengabdian

melibatkan satu dosen anggota dan dua mahasiswa (Abdul Aji Wiratama dan Lidiavia Kartika Longa) yang bertugas membantu proses pendampingan praktik langsung, sehingga setiap peserta dapat memperoleh perhatian yang lebih intensif selama proses registrasi, verifikasi, maupun pengecekan status bantuan sosial pada aplikasi masing-masing.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui empat instrumen yang saling melengkapi. Pretest diberikan pada awal kegiatan untuk mengukur pengetahuan awal peserta mengenai program bantuan sosial dan aplikasi Cek Bansos, sedangkan posttest diberikan pada akhir kegiatan untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti sosialisasi, edukasi civic literacy, dan pelatihan. Observasi dilakukan oleh tim pengabdian selama sesi praktik untuk mengamati secara langsung keterampilan peserta dalam mengoperasikan aplikasi, termasuk kemandirian peserta dalam menyelesaikan setiap tahapan tanpa bantuan fasilitator. Angket kepuasan diberikan pada akhir kegiatan untuk memperoleh umpan balik peserta terhadap penyampaian materi, metode pelaksanaan, maupun manfaat yang dirasakan dari kegiatan pengabdian ini. Hasil dari keempat instrumen tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan perubahan pengetahuan,

keterampilan, dan kesadaran civic literacy peserta sebelum dan setelah kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema “Sosialisasi dan Literasi Cek Bansos Mandiri sebagai Penguatan Civic Literacy dalam Pendidikan Kewarganegaraan untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Program Pemerintah” telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang direncanakan. Pelaksanaan diawali dengan koordinasi bersama mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terkait akses informasi bantuan sosial. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami mekanisme pengecekan status bantuan sosial secara mandiri dan masih bergantung pada informasi dari pihak lain, sementara pemahaman mengenai hak warga negara dalam memperoleh informasi publik juga masih relatif rendah. Temuan awal ini menjadi dasar penyusunan materi sosialisasi, edukasi civic literacy, dan pelatihan aplikasi yang disampaikan pada tahap berikutnya.

Pada sesi sosialisasi program bantuan sosial, peserta memperoleh pemahaman mengenai jenis-jenis bantuan sosial yang tersedia, mekanisme penyaluran bantuan, pentingnya pembaruan data penerima manfaat, serta peran masyarakat dalam

mengawasi pelaksanaan program bantuan sosial (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2023). Peningkatan pemahaman tersebut terlihat dari meningkatnya partisipasi peserta dalam sesi diskusi dan tanya jawab; banyak peserta yang sebelumnya belum mengetahui prosedur pengecekan bantuan sosial menjadi lebih memahami proses tersebut setelah mengikuti kegiatan.

Edukasi civic literacy yang diberikan berhasil memperkuat kesadaran peserta mengenai hak memperoleh informasi publik, pentingnya partisipasi dalam pengawasan kebijakan pemerintah, pemanfaatan teknologi digital untuk pelayanan publik, serta tanggung jawab warga negara dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Peserta memahami bahwa penggunaan aplikasi Cek Bansos bukan sekadar sarana teknis untuk memperoleh informasi, melainkan juga wujud partisipasi warga negara dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Branson, 1998; Milner, 2010).

Hasil pretest menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum mengetahui secara pasti perbedaan jenis-jenis bantuan sosial, mekanisme pembaruan data penerima manfaat, maupun keberadaan fitur usul dan sanggah pada aplikasi Cek Bansos. Setelah mengikuti seluruh rangkaian kegiatan, hasil posttest dan observasi menunjukkan peningkatan yang konsisten pada aspek

pengetahuan maupun keterampilan tersebut, yang ditunjukkan antara lain melalui kemampuan peserta menjawab pertanyaan pada sesi tanya jawab secara lebih tepat, serta kemampuan menyelesaikan tahapan registrasi dan pengecekan status bantuan sosial secara mandiri pada sesi praktik. Hasil angket kepuasan juga menunjukkan respons yang positif terhadap penyampaian materi, metode demonstrasi dan praktik langsung, serta pendampingan yang diberikan oleh tim pengabdian, yang dinilai peserta memudahkan mereka memahami dan mempraktikkan langkah-langkah penggunaan aplikasi secara bertahap.

Partisipasi ibu rumah tangga dan warga usia produktif sebagai bagian terbesar dari peserta kegiatan turut memberikan gambaran penting mengenai dimensi kesetaraan dalam literasi digital. Kelompok ini pada umumnya memiliki keterbatasan waktu dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi layanan publik dibandingkan kelompok usia muda, sehingga pendampingan intensif secara individual terbukti menjadi faktor penting yang membantu mereka menyelesaikan seluruh tahapan penggunaan aplikasi secara mandiri. Temuan ini menegaskan bahwa kesenjangan literasi digital tidak hanya bersifat generasional, tetapi juga berkaitan dengan pola interaksi sosial sehari-hari, sehingga strategi pendampingan berbasis komunitas

seperti Majelis Ta'lim menjadi pendekatan yang relevan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini kurang terpapar edukasi digital pemerintah.

Pelatihan penggunaan aplikasi Cek Bansos dilakukan melalui demonstrasi dan praktik langsung menggunakan telepon pintar peserta. Pada tahap ini peserta dibimbing untuk mengunduh aplikasi melalui Play Store, melakukan registrasi dan verifikasi data pengguna, mengecek status penerima bantuan sosial, menggunakan fitur usul dan sanggah, serta mengakses informasi bantuan sosial secara mandiri. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengikuti setiap tahapan penggunaan aplikasi dengan baik dan, setelah mendapatkan pendampingan, dapat melakukan pengecekan data bantuan sosial secara mandiri tanpa bantuan fasilitator. Peserta yang sebelumnya belum pernah menggunakan aplikasi layanan publik berbasis digital menjadi lebih percaya diri dalam mengakses informasi secara mandiri, sebuah indikasi meningkatnya literasi digital sebagaimana dimaksud oleh Gilster (1997) dan UNESCO (2021), yakni kemampuan yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga mencakup kemampuan mencari dan mengevaluasi informasi secara kritis.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa sosialisasi dan literasi penggunaan aplikasi Cek Bansos

memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, sekaligus berhasil menjawab permasalahan utama yang sebelumnya dihadapi, yaitu rendahnya pemahaman mengenai program bantuan sosial dan terbatasnya kemampuan memanfaatkan layanan digital pemerintah. Dari perspektif Pendidikan Kewarganegaraan, kegiatan ini berkontribusi memperkuat civic literacy masyarakat yang tidak hanya mencakup pengetahuan mengenai hak dan kewajiban warga negara, tetapi juga kemampuan mengakses informasi publik, memahami kebijakan pemerintah, dan berpartisipasi dalam proses pengawasannya (Milner, 2010).

Peningkatan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi Cek Bansos juga menegaskan peran penting literasi digital dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan transparan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan mandiri sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap informasi yang belum tentu valid, sejalan dengan temuan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat berpotensi memicu penyebaran kesalahpahaman dan misinformasi terkait kebijakan publik (UNESCO, 2021; Mietzner, 2020). Melalui fitur usul dan sanggah pada aplikasi Cek Bansos, masyarakat juga memperoleh ruang partisipasi yang lebih luas

untuk berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan publik tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang, sejalan dengan konsep partisipasi warga negara sebagai modal sosial yang mendukung tata kelola pemerintahan yang demokratis (Putnam, 2000).

Selain meningkatkan literasi digital dan civic literacy, kegiatan ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap program pemerintah. Ketika masyarakat memiliki akses langsung terhadap informasi bantuan sosial dan memahami mekanisme yang berlaku, potensi munculnya kesalahpahaman maupun persepsi negatif terhadap program pemerintah dapat diminimalkan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa transparansi informasi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Blind, 2007; OECD, 2022). Dengan demikian, penguatan literasi aplikasi layanan publik seperti Cek Bansos dapat menjadi salah satu strategi mikro di tingkat komunitas untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan program bantuan sosial.

Temuan ini juga relevan dengan persoalan ketidaktepatan sasaran dan lemahnya validitas data penerima bantuan sosial yang selama ini menjadi sorotan publik

di tingkat nasional (Mietzner, 2020). Ketika masyarakat pada tingkat basis, seperti jamaah Majelis Ta'lim Daarul Ulum, mampu memeriksa dan memutakhirkan status kepesertaan mereka sendiri melalui fitur usul dan sanggah, maka beban verifikasi data yang selama ini bertumpu pada aparat desa/kelurahan maupun petugas lapangan dapat dibantu oleh partisipasi masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain, penguatan civic literacy pada level komunitas berpotensi memberikan kontribusi nyata, meskipun berskala mikro, terhadap perbaikan tata kelola data bantuan sosial secara nasional, sekaligus memperkuat argumen bahwa persoalan ketepatan sasaran bantuan sosial tidak hanya dapat diselesaikan melalui perbaikan sistem di tingkat pusat, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas masyarakat di tingkat tapak.

Dari sisi kelembagaan, kegiatan ini juga menegaskan peran strategis perguruan tinggi dalam menjalankan fungsi Tri Dharma, khususnya pengabdian kepada masyarakat, sebagai jembatan antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan riil masyarakat di tingkat komunitas. Kolaborasi antara dosen, mahasiswa, dan mitra Majelis Ta'lim dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang melibatkan tokoh agama dan simpul sosial keagamaan dapat menjadi jalur yang efektif untuk menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini relatif sulit

diakses oleh program literasi digital pemerintah maupun lembaga lain, sekaligus membuka peluang kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi, pemerintah desa/kelurahan, dan komunitas keagamaan dalam program-program penguatan literasi digital dan civic literacy di masa mendatang.

Secara akademik, kegiatan ini memberikan kontribusi pada kajian Pendidikan Kewarganegaraan dengan menunjukkan bahwa literasi digital dan civic literacy bukan dua kompetensi yang berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan dapat dikembangkan secara terintegrasi melalui satu program pengabdian. Kemampuan teknis menggunakan aplikasi layanan publik seperti Cek Bansos menjadi lebih bermakna ketika disertai dengan kesadaran akan hak dan kewajiban warga negara, sebagaimana kemampuan berpartisipasi dalam pengawasan kebijakan publik akan lebih efektif apabila didukung oleh keterampilan digital yang memadai. Model integrasi ini sejalan dengan gagasan bahwa civic literacy pada era digital tidak lagi terbatas pada pemahaman konstitusional dan kelembagaan semata, tetapi juga mencakup kemampuan warga negara memanfaatkan teknologi informasi untuk memperoleh informasi publik, menyampaikan aspirasi, serta berpartisipasi dalam berbagai program pemerintah (Milner, 2010), sehingga model sosialisasi dan pendampingan yang diterapkan dalam

kegiatan ini berpotensi direplikasi pada program pengabdian lain yang menasar layanan publik digital serupa, seperti layanan kesehatan, kependudukan, maupun pendidikan berbasis aplikasi pemerintah.

Temuan ini juga memiliki implikasi kebijakan bagi pemerintah daerah maupun perguruan tinggi dalam menyusun strategi peningkatan literasi digital yang lebih inklusif. Indeks pelayanan elektronik pemerintah pada tingkat nasional maupun daerah pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam memanfaatkannya secara mandiri (United Nations, 2022). Pengalaman pada kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis komunitas, yang memadukan sosialisasi kebijakan, edukasi hak kewarganegaraan, dan pendampingan teknis secara langsung, mampu menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini relatif sulit terjangkau oleh sosialisasi digital berskala besar melalui media massa maupun media sosial. Dengan demikian, strategi peningkatan literasi digital layanan publik idealnya tidak hanya mengandalkan kampanye satu arah dari pemerintah pusat, tetapi juga perlu didukung oleh program pendampingan tatap muka yang melibatkan simpul-simpul sosial di tingkat komunitas, seperti majlis ta'lim, organisasi kemasyarakatan, maupun karang taruna,

sebagai mitra dalam menjangkau kelompok rentan digital.

Keterlibatan mahasiswa dalam proses pendampingan pada kegiatan ini juga memberikan manfaat timbal balik, baik bagi masyarakat mitra maupun bagi mahasiswa itu sendiri sebagai bagian dari pembelajaran berbasis pengabdian (*service learning*). Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai fasilitator teknis, tetapi juga belajar memahami secara langsung dinamika permasalahan literasi digital dan *civic literacy* di tingkat masyarakat, yang menjadi bekal penting bagi pembentukan kompetensi kewarganegaraan mereka sebagai calon pendidik maupun tenaga profesional di bidang Pendidikan Kewarganegaraan. Pengalaman lapangan semacam ini sejalan dengan prinsip bahwa pendidikan kewarganegaraan yang efektif tidak hanya diajarkan secara teoretis di ruang kelas, tetapi juga perlu dipraktikkan secara nyata melalui keterlibatan langsung dalam kehidupan bermasyarakat (Branson, 1998).

Secara keseluruhan, temuan-temuan di atas dapat dirangkai menjadi satu alur keterkaitan yang saling menguatkan. Peningkatan literasi digital (Gilster, 1997; UNESCO, 2021) menjadi prasyarat bagi masyarakat untuk mampu mengakses aplikasi Cek Bansos secara mandiri; kemandirian tersebut kemudian membuka ruang partisipasi warga negara dalam mengawasi

dan memutakhirkan data bantuan sosial melalui fitur usul dan sanggah, sebagai wujud konkret civic literacy dan modal sosial partisipatif (Branson, 1998; Milner, 2010; Putnam, 2000); pada gilirannya, partisipasi dan akses informasi yang lebih transparan tersebut berkontribusi pada menguatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Blind, 2007; OECD, 2022). Rangkaian keterkaitan antara literasi digital, civic literacy, partisipasi, dan kepercayaan publik inilah yang menjadi kontribusi utama kegiatan pengabdian ini, sekaligus menjadi dasar argumentasi bahwa penguatan *civic literacy* berbasis literasi aplikasi layanan publik dapat menjadi model pengabdian yang direplikasi pada konteks program bantuan sosial maupun layanan publik digital lainnya di berbagai wilayah.

Kegiatan ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi perhatian untuk pengabdian lanjutan, antara lain jumlah peserta yang masih terbatas pada satu wilayah mitra, durasi pelaksanaan yang relatif singkat, serta evaluasi yang bersifat deskriptif kualitatif berdasarkan hasil observasi, pretest-posttest, dan angket kepuasan, tanpa pengukuran dampak jangka panjang secara kuantitatif. Meskipun demikian, hasil kegiatan secara konsisten menunjukkan bahwa sosialisasi dan literasi Cek Bansos mandiri efektif meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai bantuan sosial,

memperkuat *civic literacy*, meningkatkan kemampuan penggunaan teknologi digital, serta mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap program-program pemerintah, sehingga kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan cakupan sasaran yang lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema “Sosialisasi dan Literasi Cek Bansos Mandiri sebagai Penguatan Civic Literacy dalam Pendidikan Kewarganegaraan untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Program Pemerintah”, dapat disimpulkan bahwa kegiatan telah terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Kegiatan sosialisasi berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai program bantuan sosial, mekanisme penyaluran bantuan, serta pentingnya validitas data penerima manfaat. Pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Cek Bansos juga memberikan hasil positif, ditandai dengan kemampuan sebagian besar peserta untuk mengoperasikan aplikasi secara mandiri, mulai dari registrasi hingga pengecekan status bantuan sosial dan pemanfaatan fitur usul dan sanggah, sehingga menunjukkan adanya peningkatan literasi digital. Selain itu, kegiatan ini turut memperkuat *civic literacy* peserta melalui

peningkatan kesadaran akan pentingnya partisipasi warga negara dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas program pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap program bantuan sosial yang diselenggarakan pemerintah.

Mengingat manfaat yang diperoleh, disarankan agar masyarakat mitra terus memanfaatkan aplikasi Cek Bansos secara mandiri dan aktif menggunakan fitur usul dan sanggah untuk mendukung validitas data penerima manfaat, sementara pemerintah dan aparatur desa/kelurahan perlu terus meningkatkan sosialisasi serta memberikan pendampingan berkelanjutan agar layanan digital dapat menjangkau kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan literasi digital. Perguruan tinggi juga disarankan untuk terus mengembangkan program pengabdian yang berfokus pada penguatan literasi digital dan *civic literacy* dengan cakupan sasaran yang lebih luas, disertai pendampingan jangka panjang dan evaluasi dampak secara kuantitatif, sehingga hasilnya dapat berkontribusi lebih optimal terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap program-program pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Yayasan Sasmita Jaya dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)

Universitas Pamulang atas pendanaan dan fasilitasi kegiatan melalui Kontrak No. 0001/D5/SPKPM/LPPM/UNPAM/IV/2026, kepada Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pamulang, kepada Ustzh. Hj. Satimah, S.Pd.I. selaku Ketua Majelis Ta'lim Daarul Ulum beserta jamaah di Kampung Sasak, Desa Tegal Kemang, Kabupaten Bogor, serta kepada mahasiswa Abdul Aji Wiratama dan Lidiavia Kartika Longa yang telah membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

REFERENSI

- Blind, P. K. (2007). *Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Branson, M. S. (1998). *The role of civic education*. Center for Civic Education.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Publishing.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Pedoman pemanfaatan aplikasi Cek Bansos*. Kementerian Sosial RI.
- Mietzner, M. (2020). Populist anti-scientism, religious polarization, and institutionalized corruption: How Indonesia's democratic decline shaped its COVID-19 response. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 39(2), 227–249.
- Milner, H. (2010). *The internet generation: Engaged citizens or political dropouts*. Tufts University Press.
- OECD. (2022). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. OECD Publishing.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- UNESCO. (2021). *Media and information literacy: Curriculum for educators and learners*. UNESCO Publishing.
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.