Journal of Community Service and Empowerment
Bhakti Cendekia
Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
Journal Page is available at: https://ejournal.lppmunsaka.ac.id/index.php/bhakti

Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Penguatan Literasi Digital dan Komitmen Organisasi di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan

Mohamad Zaelani[1], Agus Lamani[2], Diding Mahpudin[3], Marlinah[4], Stefanus Catur Nopita W[5], Warsiah[6], Siti Zubaidah[7], Rin Indayani[8], Herdi Wisman Jaya[9], Widyah Noviana[10]

[1-10]Manajemen Pendidikan, Universitas Pamulang

Email: Mohamadzaelani41@guru.sd.belajar.id

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan merupakan aspek penting dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang optimal. Peningkatan kualitas layanan memerlukan dukungan literasi digital dan komitmen organisasi guru agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman guru mengenai literasi digital, komitmen organisasi, dan kualitas layanan pendidikan di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif melalui seminar interaktif, diskusi, workshop berbasis studi kasus, refleksi, dan penyusunan rencana tindak lanjut. Materi kegiatan meliputi pemanfaatan teknologi digital dalam pembelajaran, penguatan komitmen terhadap tugas dan organisasi, serta optimalisasi kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kegiatan ini dirancang untuk mendorong guru menghubungkan pengetahuan yang diperoleh dengan praktik pelayanan pendidikan sehari-hari. Diskusi dan analisis kasus memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengidentifikasi permasalahan serta merumuskan alternatif perbaikan layanan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman dan kesadaran profesional guru dalam memanfaatkan teknologi digital, meningkatkan tanggung jawab organisasi, serta mengembangkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan.
Kata Kunci: *literasi digital, komitmen organisasi, kualitas layanan pendidikan, guru, pengabdian kepada masyarakat.*

ABSTRACT

The quality of educational services is an important aspect of achieving optimal educational outcomes. Improving service quality requires teachers to develop digital literacy and organizational commitment to provide effective, responsive, and student-oriented services. This community service program aims to enhance teachers' understanding of digital literacy, organizational commitment, and educational service quality at SMAN 2 Kota Tangerang Selatan, Indonesia. The program employs a participatory and educational approach through interactive seminars, discussions, case-based workshops, reflection activities, and the development of follow-up action plans. The program covers the use of digital technology in teaching and learning, strengthening commitment to professional responsibilities and organizational goals, and improving educational services based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The activities are designed to encourage teachers to connect the knowledge gained with their daily educational service practices. Discussions and case analyses provide opportunities for participants to identify service-related challenges and formulate improvement strategies based on students' needs. This program is expected to strengthen teachers' professional understanding and awareness of effective digital technology use, organizational responsibility, and the development of high-quality and sustainable educational services.
Keywords: *digital literacy, organizational commitment, educational service quality, teachers, community service.*

Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
https://doi.org/10.56861/bhakti.v1i2.173

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Perkembangan teknologi, perubahan sosial, dan tuntutan kompetensi abad ke-21 membawa perubahan terhadap cara sekolah menyelenggarakan pembelajaran dan memberikan layanan Pendidikan (UNESCO, 2023). Sekolah tidak hanya dituntut untuk melaksanakan proses pembelajaran, tetapi juga perlu memberikan layanan yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menempatkan peningkatan mutu pendidikan sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan nasional. Oleh karena itu, pengembangan sekolah perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui penguatan pengelolaan maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Perkembangan teknologi digital menjadi salah satu faktor yang semakin memengaruhi penyelenggaraan pendidikan. Teknologi tidak hanya digunakan dalam pembelajaran, tetapi juga dalam komunikasi, pengelolaan informasi, administrasi, kolaborasi, pengembangan profesional guru, serta pelayanan kepada peserta didik dan orang tua. Kondisi tersebut menuntut guru untuk mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi secara tepat (UNESCO, 2023). UNESCO menegaskan bahwa kompetensi digital menjadi bagian penting dalam pengembangan kapasitas guru karena teknologi telah mengubah cara informasi diakses, digunakan, dibagikan, dan dihasilkan. UNESCO melalui ICT *Competency Framework for Teachers* juga menempatkan kompetensi digital guru dalam beberapa aspek, antara lain pedagogi, kurikulum dan asesmen, keterampilan digital, organisasi dan administrasi, serta pengembangan profesional.

Dengan demikian, literasi digital guru tidak cukup dipahami sebagai kemampuan mengoperasikan komputer, telepon pintar, aplikasi, atau platform digital. Literasi digital juga berkaitan dengan kemampuan mencari, memahami, mengevaluasi, menggunakan, dan menghasilkan informasi secara tepat serta berkomunikasi dan berkolaborasi secara bertanggung jawab. Kemampuan tersebut perlu diarahkan pada pemanfaatan teknologi yang memberikan manfaat nyata bagi pembelajaran dan pelayanan pendidikan (Aini & Nuro, 2023). UNESCO juga menekankan pentingnya pelatihan dan dukungan yang berkelanjutan agar guru mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam praktik pendidikan secara efektif.

Namun, ketersediaan teknologi dan kemampuan menggunakan berbagai aplikasi belum secara otomatis menjamin keberhasilan pemanfaatan teknologi dalam pendidikan. Faktor sumber daya manusia, khususnya kompetensi dan kesiapan guru, tetap menjadi bagian penting dalam proses integrasi teknologi di sekolah. Guru perlu mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, memilih dan menggunakan teknologi sesuai dengan kebutuhan pembelajaran, serta berkolaborasi dalam mengembangkan praktik pendidikan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi guru perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan dukungan yang memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan, melakukan praktik, berkolaborasi, melakukan refleksi, serta memperoleh pendampingan atau mentoring (UNESCO, 2023).

Selain literasi digital, kualitas layanan pendidikan juga berkaitan dengan kondisi internal organisasi, salah satunya komitmen organisasi. Komitmen organisasi berkaitan dengan keterikatan individu terhadap organisasi, keterlibatan dalam organisasi, serta kesediaan untuk memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam lingkungan sekolah, komitmen guru dapat tercermin melalui kesungguhan dalam melaksanakan tugas, keterlibatan dalam kegiatan sekolah, kedisiplinan, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penelitian pada lingkungan pendidikan menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kinerja dan pelaksanaan tugas guru (Sholikhah et al., 2023; Nursyifa et al., 2023). Selain itu, penelitian pada guru di SMAN 9 Kota Tangerang Selatan menunjukkan keterkaitan komitmen organisasi dengan disiplin kerja guru (Wulandari,

2023). Keterkaitan komitmen organisasi dengan kualitas layanan Pendidikan didukung oleh penelitian Rizal dkk. (2024) pada UPTD SMP Negeri Kabupaten Sinjai. Penelitian tersebut menemukan bahwa komitmen organisasi, manajemen berbasis sekolah, dan kinerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan sistem dan sarana pendukung, tetapi juga dengan keterlibatan serta komitmen anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya.

Penguatan literasi digital dan komitmen organisasi juga relevan dengan standar pengelolaan satuan pendidikan. Permendikbudristek Nomor 47 Tahun 2023 mengatur bahwa standar pengelolaan pendidikan meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan. Pelaksanaan pengelolaan tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja secara profesional, bertanggung jawab, adaptif, dan kolaboratif. Oleh karena itu, kemampuan digital dan komitmen terhadap organisasi menjadi bagian yang penting dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia sekolah.

SMAN 2 Kota Tangerang Selatan sebagai satuan pendidikan menengah berada dalam lingkungan pendidikan yang terus mengalami perubahan. Perkembangan teknologi memberikan peluang bagi sekolah untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran, komunikasi, administrasi, dan pelayanan pendidikan. Namun, pemanfaatan peluang tersebut perlu didukung oleh kemampuan guru dalam menggunakan teknologi serta komitmen untuk menerapkannya dalam pelaksanaan tugas. Penguatan literasi digital dan komitmen organisasi diharapkan dapat berjalan secara beriringan sehingga pemanfaatan teknologi tidak berhenti pada kemampuan menggunakan perangkat atau aplikasi, tetapi dapat mendukung kualitas layanan pendidikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "Optimalisasi Kualitas Layanan melalui Penguatan Literasi Digital dan Komitmen Organisasi di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan" dirancang untuk memberikan penguatan kepada guru melalui pelatihan, workshop, praktik, refleksi, dan pendampingan. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan guru dalam memanfaatkan teknologi secara kritis, produktif, aman, etis, dan sesuai dengan kebutuhan pendidikan, sekaligus memperkuat kesadaran mengenai tanggung jawab, keterlibatan, kerja sama, dan komitmen terhadap tujuan sekolah.

Kegiatan PKM ini tidak dimaksudkan untuk mengasumsikan bahwa guru di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan memiliki kelemahan tertentu sebelum dilakukan pengkajian. Sebaliknya, diagnosis awal dan komunikasi dengan pihak sekolah akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra sehingga materi dan metode kegiatan dapat disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan pendekatan tersebut, kegiatan diharapkan tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan selama pelatihan, tetapi juga mendorong penerapan hasil kegiatan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pada akhirnya, penguatan literasi digital dan komitmen organisasi diharapkan dapat mendukung praktik kerja yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan.

METODOLOGI

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif melalui workshop/seminar berbasis kompetensi. Pendekatan tersebut dipilih karena kegiatan tidak hanya diarahkan pada penyampaian informasi secara satu arah, tetapi juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk melakukan refleksi, berdiskusi, menganalisis permasalahan, dan menghubungkan materi dengan praktik pelayanan pendidikan yang mereka lakukan sehari-hari. Pendekatan partisipatif dalam kegiatan juga sejalan dengan metode pada proposal rujukan yang menempatkan peserta

Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
https://doi.org/10.56861/bhakti.v1i2.173
sebagai pihak yang aktif dalam proses pembelajaran melalui workshop, diskusi, simulasi, dan studi kasus.

Kegiatan dilaksanakan dalam satu hari dengan format workshop/seminar yang terdiri atas rangkaian kegiatan yang saling berkesinambungan. Kegiatan diawali dengan pembukaan dan orientasi yang bertujuan membangun pemahaman peserta mengenai tujuan kegiatan, urgensi peningkatan kualitas layanan pendidikan, serta keterkaitan antara literasi digital dan komitmen organisasi dengan kualitas layanan guru. Pada tahap awal ini, peserta juga mengerjakan pre-test untuk mengetahui kondisi awal pemahaman dan persepsi peserta sebelum memperoleh materi.

Setelah pre-test, kegiatan dilanjutkan dengan sesi seminar mengenai literasi digital dalam layanan pendidikan. Materi diberikan secara interaktif dengan menggunakan contoh-contoh yang dekat dengan aktivitas guru. Pembahasan meliputi kemampuan mengidentifikasi informasi digital yang kredibel, penggunaan sumber dan perangkat digital dalam pembelajaran, pembuatan serta pemanfaatan konten digital, komunikasi dan kolaborasi melalui media digital, pemanfaatan teknologi dalam asesmen, serta etika dan keamanan dalam penggunaan teknologi digital. Peserta tidak hanya memperoleh konsep, tetapi juga diarahkan untuk merefleksikan praktik pemanfaatan teknologi yang selama ini telah dilakukan dalam kegiatan pembelajaran dan pelayanan kepada peserta didik.

Sesi berikutnya membahas komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Materi diberikan melalui pemaparan konsep, refleksi individu, dan diskusi kasus. Peserta diarahkan untuk memahami komitmen organisasi melalui aspek keterikatan emosional terhadap organisasi, pertimbangan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, serta rasa tanggung jawab dan kewajiban moral terhadap organisasi. Konsep tersebut kemudian dikaitkan dengan perilaku kerja guru, tanggung jawab profesional, kerja sama antarwarga sekolah, dan kesediaan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Materi selanjutnya berfokus pada optimalisasi kualitas layanan pendidikan. Peserta diperkenalkan pada dimensi kualitas layanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penyampaian materi menggunakan contoh situasi pelayanan yang terjadi dalam lingkungan sekolah, sehingga peserta dapat memahami bahwa kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas sekolah, tetapi juga dengan konsistensi pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan peserta didik, kemampuan memberikan rasa percaya dan aman, serta perhatian terhadap kebutuhan individu peserta didik.

Untuk memperkuat pemahaman peserta, kegiatan dilanjutkan dengan workshop berbasis studi kasus. Peserta diberikan kasus yang menggambarkan situasi nyata dalam pelayanan pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital, komunikasi dengan peserta didik, kerja sama antar-guru, dan respons terhadap kebutuhan warga sekolah. Peserta kemudian melakukan analisis terhadap permasalahan, mengidentifikasi aspek literasi digital dan komitmen organisasi yang berkaitan dengan kasus tersebut, serta merumuskan alternatif perbaikan kualitas layanan. Hasil diskusi dipresentasikan secara singkat dan mendapatkan tanggapan dari fasilitator maupun peserta lainnya.

Pada bagian akhir kegiatan, peserta melakukan refleksi dan penyusunan rencana tindak lanjut sederhana. Rencana tindak lanjut diarahkan pada satu atau beberapa perubahan yang realistis untuk diterapkan dalam aktivitas kerja setelah mengikuti *workshop*, khususnya terkait pemanfaatan teknologi digital, penguatan komitmen terhadap tugas dan organisasi, serta peningkatan kualitas layanan kepada peserta didik. Kegiatan kemudian diakhiri dengan *post-test* menggunakan instrumen yang memiliki indikator yang sama dengan *pre-test*. Soal pilihan ganda dalam *pre-test* dan *post-test* menggunakan lima pilihan jawaban (A–E) dengan satu jawaban yang benar, sedangkan instrumen persepsi menggunakan skala Likert. Penggunaan instrumen yang sama secara konstruk memungkinkan perbandingan kondisi peserta sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan.

Data hasil *pre-test* dan *post-test* selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan skor rata-rata sebelum dan sesudah kegiatan. Analisis tersebut digunakan untuk melihat perubahan pemahaman peserta pada aspek literasi digital, komitmen organisasi, dan kualitas layanan pendidikan. Selain data kuantitatif, hasil refleksi, diskusi, dan rencana tindak lanjut peserta digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan respons dan kesiapan peserta dalam menerapkan materi yang diperoleh. Karena kegiatan dilaksanakan hanya dalam satu hari, *monitoring* implementasi pascakegiatan tidak ditempatkan sebagai tahapan pelaksanaan utama, melainkan hasil *workshop* diarahkan pada terbentuknya rencana tindak lanjut yang dapat digunakan oleh peserta dan pihak sekolah sebagai dasar pengembangan kegiatan selanjutnya. Dengan demikian, kegiatan tetap realistis dilaksanakan dalam satu hari tetapi memiliki keluaran yang dapat ditindaklanjuti.

Peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah guru SMAN 2 Kota Tangerang Selatan sebagai sasaran utama program. Pemilihan guru sebagai peserta didasarkan pada posisi guru sebagai salah satu aktor utama dalam penyelenggaraan layanan pendidikan yang berinteraksi secara langsung dengan peserta didik serta terlibat dalam proses pembelajaran, asesmen, komunikasi, dan berbagai bentuk pelayanan pendidikan di sekolah. Jumlah peserta kegiatan direncanakan sebanyak 30–40 orang guru, dengan jumlah akhir menyesuaikan hasil koordinasi dan kesepakatan dengan pihak SMAN 2 Kota Tangerang Selatan. Peserta berasal dari berbagai bidang mata pelajaran sehingga kegiatan dapat memperoleh perspektif yang beragam mengenai penerapan literasi digital, komitmen organisasi, dan kualitas layanan dalam konteks pembelajaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan dengan sasaran utama guru dari berbagai bidang mata pelajaran. Kegiatan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran guru mengenai pentingnya literasi digital dan komitmen organisasi dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan. Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif melalui seminar interaktif, diskusi, refleksi, serta workshop berbasis studi kasus. Melalui pendekatan tersebut, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan pendidikan dan merumuskan alternatif perbaikannya sesuai dengan kondisi sekolah.

Kegiatan diawali dengan pembukaan, orientasi, dan pelaksanaan pre-test untuk mengidentifikasi pemahaman awal peserta. Tahap ini menjadi dasar untuk memberikan gambaran mengenai pengetahuan dan persepsi guru sebelum mengikuti rangkaian materi. Selanjutnya, peserta mengikuti pemaparan materi literasi digital yang mencakup kemampuan mengidentifikasi informasi digital yang kredibel, memanfaatkan perangkat dan sumber digital dalam pembelajaran, menggunakan media digital untuk komunikasi dan kolaborasi, memanfaatkan teknologi dalam asesmen, serta memperhatikan aspek etika dan keamanan digital. Materi tersebut dikaitkan dengan aktivitas profesional guru, terutama dalam mempersiapkan pembelajaran, menyampaikan materi, melakukan penilaian, dan memberikan pelayanan kepada peserta didik.

Materi berikutnya membahas komitmen organisasi sebagai salah satu aspek yang mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab profesional guru. Pembahasan meliputi keterikatan emosional terhadap organisasi, pertimbangan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi, serta tanggung jawab moral untuk melaksanakan kewajiban secara konsisten. Melalui pemaparan dan diskusi, peserta diarahkan untuk memahami bahwa komitmen organisasi tidak hanya berkaitan dengan loyalitas terhadap sekolah, tetapi juga tercermin dalam kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, dan kesediaan memberikan pelayanan pendidikan secara optimal.

Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
https://doi.org/10.56861/bhakti.v1i2.173

Sesi selanjutnya berfokus pada peningkatan kualitas layanan pendidikan melalui pengenalan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas dan sarana pendukung pelayanan; *reliability* berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan pelaksanaan layanan; *responsiveness* mencakup kesediaan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan peserta didik; *assurance* berhubungan dengan kompetensi, sikap profesional, dan kemampuan membangun kepercayaan; sedangkan *empathy* menekankan perhatian terhadap kebutuhan dan karakteristik individu peserta didik. Pemahaman atas dimensi tersebut memberikan kerangka bagi guru untuk mengevaluasi praktik pelayanan pendidikan yang selama ini dilaksanakan.

Untuk menghubungkan materi dengan praktik, kegiatan dilanjutkan dengan workshop berbasis studi kasus. Peserta mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital, komunikasi dengan peserta didik, kerja sama antar-guru, dan respons terhadap kebutuhan warga sekolah. Dalam sesi ini, peserta diarahkan untuk mengidentifikasi akar permasalahan, menghubungkan permasalahan dengan aspek literasi digital dan komitmen organisasi, serta merumuskan alternatif penyelesaian yang berorientasi pada perbaikan kualitas layanan. Presentasi hasil diskusi memberikan ruang bagi peserta untuk bertukar pengalaman dan memperoleh masukan dari fasilitator maupun peserta lainnya.

Pada tahap akhir, peserta melakukan refleksi dan menyusun rencana tindak lanjut sederhana yang dapat diterapkan dalam kegiatan profesional sehari-hari. Rencana tersebut diarahkan pada penguatan pemanfaatan teknologi digital, peningkatan tanggung jawab terhadap tugas dan organisasi, serta perbaikan cara memberikan pelayanan kepada peserta didik. Kegiatan ditutup dengan pelaksanaan post-test menggunakan indikator yang sama dengan pre-test. Perbandingan hasil kedua tes dirancang untuk menggambarkan perubahan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan, sedangkan hasil refleksi, diskusi, dan rencana tindak lanjut digunakan sebagai informasi pendukung untuk menilai relevansi materi dengan kebutuhan praktik guru.



Gambar 1. Proses Penyampaian Materi

Pelaksanaan kegiatan ini menempatkan literasi digital, komitmen organisasi, dan kualitas layanan pendidikan sebagai tiga aspek yang saling berkaitan dalam pengembangan profesionalisme guru. Literasi digital diperlukan agar guru mampu menggunakan teknologi secara tepat, kritis, aman, dan bertanggung jawab dalam proses pembelajaran maupun pelayanan pendidikan. Penguasaan teknologi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengoperasikan perangkat, tetapi juga mencakup kemampuan memilih informasi yang dapat dipercaya, menentukan media yang sesuai dengan tujuan pembelajaran, mengembangkan komunikasi digital yang efektif, serta memanfaatkan teknologi untuk mendukung asesmen. Oleh karena itu, penguatan literasi digital perlu diarahkan pada penerapan praktis yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran dan karakteristik peserta didik.

Dari sisi organisasi, komitmen guru berperan sebagai landasan dalam menjalankan tanggung jawab profesional dan menjaga konsistensi pelayanan. Guru yang memiliki keterikatan terhadap tujuan sekolah diharapkan mampu menunjukkan tanggung jawab, menjaga koordinasi dengan rekan kerja, dan berpartisipasi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Meskipun demikian, komitmen organisasi perlu dipahami sebagai salah satu faktor pendukung, bukan satu-satunya penentu kualitas layanan. Ketersediaan fasilitas, dukungan kepemimpinan sekolah, budaya kerja, beban tugas, dan kebijakan kelembagaan juga dapat memengaruhi kemampuan guru dalam memberikan layanan yang optimal.

Keterkaitan literasi digital dan komitmen organisasi dengan kualitas layanan terlihat dalam tuntutan pelayanan pendidikan yang semakin beragam. Pemanfaatan teknologi digital dapat membantu guru menyediakan informasi pembelajaran, mengelola asesmen, menyampaikan umpan balik, serta membangun komunikasi dengan peserta didik secara lebih efektif. Namun, manfaat tersebut bergantung pada ketepatan penggunaannya dan kesediaan guru untuk memanfaatkan teknologi demi memenuhi kebutuhan pembelajaran. Komitmen organisasi selanjutnya mendukung konsistensi penerapan praktik tersebut melalui tanggung jawab, kerja sama, dan keselarasan tindakan dengan tujuan sekolah. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pendidikan memerlukan perpaduan antara kompetensi digital dan orientasi profesional yang bertanggung jawab.

Penggunaan lima dimensi kualitas layanan dalam kegiatan ini membantu peserta memahami bahwa mutu pelayanan tidak terbatas pada ketersediaan fasilitas sekolah. Kualitas layanan juga tercermin dalam ketepatan pelaksanaan tugas, kecepatan menanggapi kebutuhan peserta didik, kemampuan membangun kepercayaan, dan perhatian terhadap perbedaan kebutuhan individu. Dalam konteks sekolah menengah atas, guru perlu mempertimbangkan keragaman kemampuan, kebutuhan belajar, dan karakteristik peserta didik ketika merencanakan pembelajaran maupun memberikan umpan balik. Kerangka kualitas layanan tersebut dapat digunakan sebagai bahan refleksi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Pendekatan partisipatif melalui diskusi dan studi kasus memberikan kesempatan kepada peserta untuk menghubungkan konsep dengan situasi yang mereka hadapi. Berbeda dengan penyampaian materi secara satu arah, kegiatan berbasis kasus mendorong peserta untuk menganalisis masalah, mempertimbangkan alternatif penyelesaian, dan mengemukakan pengalaman profesional. Proses tersebut relevan dengan pengembangan kompetensi guru karena permasalahan pelayanan pendidikan sering kali membutuhkan pertimbangan kontekstual dan kolaborasi. Pertukaran pengalaman antarguru juga berpotensi memperluas pemahaman peserta mengenai praktik pemanfaatan teknologi dan strategi peningkatan layanan yang dapat diterapkan dalam berbagai mata pelajaran.

Penyusunan rencana tindak lanjut menjadi bagian penting dalam mengarahkan hasil workshop pada perubahan praktik kerja. Rencana yang sederhana dan realistis dapat membantu guru menentukan tindakan prioritas, seperti meningkatkan kualitas komunikasi digital, memperbaiki ketepatan pemberian umpan balik, atau memperkuat koordinasi dalam pelayanan peserta didik. Namun, penyusunan rencana tindak lanjut belum dapat dijadikan bukti bahwa perubahan tersebut telah terlaksana. Implementasi dan keberlanjutan perubahan memerlukan dukungan sekolah, kesempatan untuk menerapkan hasil pelatihan, serta evaluasi lanjutan setelah kegiatan berlangsung.

Secara keseluruhan, kegiatan ini dirancang sebagai upaya penguatan kapasitas guru melalui integrasi literasi digital, komitmen organisasi, dan pemahaman mengenai kualitas layanan pendidikan. Kombinasi seminar interaktif, studi kasus, refleksi, dan penyusunan rencana tindak lanjut memungkinkan materi dikaitkan dengan kebutuhan nyata dalam pelaksanaan tugas guru. Meskipun kegiatan dilaksanakan dalam satu hari dan belum mencakup

Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
https://doi.org/10.56861/bhakti.v1i2.173
monitoring implementasi secara berkelanjutan, hasil kegiatan dapat menjadi dasar bagi sekolah untuk mengembangkan program pendampingan berikutnya.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di SMAN 2 Kota Tangerang Selatan dirancang untuk meningkatkan pemahaman guru mengenai literasi digital, komitmen organisasi, dan kualitas layanan pendidikan melalui seminar interaktif, diskusi, workshop berbasis studi kasus, refleksi, serta penyusunan rencana tindak lanjut. Ketiga aspek tersebut memiliki keterkaitan dalam mendukung profesionalisme guru, khususnya dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif, melaksanakan tanggung jawab organisasi, dan memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Pendekatan partisipatif yang digunakan memberikan kesempatan kepada peserta untuk menghubungkan materi dengan permasalahan nyata dalam pelaksanaan tugas dan merumuskan alternatif perbaikan kualitas layanan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, D. F. N., & Nuro, F. R. M. (2023). Analisis kompetensi literasi digital guru sebagai pendukung keterampilan guru sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, *7*(1), 840–851. https://doi.org/10.31004/basicedu.v7i1.4744

Arifin, B., Salim, A. N., Muzakki, A., Suwarsito, S., & Arifudin, O. (2024). Integrasi penguatan pendidikan karakter dalam pembelajaran berbasis literasi digital pada peserta didik sekolah dasar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(3), 13547–13555. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12108

Cohen, D., Sevdalis, N., Taylor, D., Kerr, K., Heys, M., Willett, K., et al. (2013). Emergency preparedness in the 21st century: Training and preparation modules in virtual environments. *Resuscitation*, *84*(1), 78–84. https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2012.05.014

Hake, R. R. (1998). Interactive-engagement versus traditional methods: A six-thousand-student survey of mechanics test data for introductory physics courses. *American Journal of Physics*, *66*(1), 64–74. https://doi.org/10.1119/1.18809

Ismanto, H., Antony, R., & Mulyatno, C. B. (2024). Pengalaman komunikasi dialogis para guru dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan: Teachers' dialogic communication experiences in improving the quality of educational's service. *Wacana: Jurnal Bahasa, Seni, dan Pengajaran*, *8*(1), 18–26. https://doi.org/10.29407/jbsp.v8i1.22323

Judijanto, L. (2024). Analisis pengaruh tingkat literasi digital guru dan siswa terhadap kualitas pembelajaran di era digital di Indonesia. *Sanskara Pendidikan Dan Pengajaran*, *2*(02), 50–60. https://doi.org/10.58812/spp.v2i02.391

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Jaringan Pegiat Literasi Digital (Japelidi), & Siberkreasi. (2021). *Seri modul literasi digital Kominfo-Japelidi-Siberkreasi 2021–2024*. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. https://id.scribd.com/document/504468391/RingkasanEksekutif-SeriModulLiterasiDigital-Japelidi-310321

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2023). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 47 Tahun 2023 tentang Standar Pengelolaan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah*.

Kirani, A. (2023). Pengaruh pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, komitmen organisasi, dan penilaian kerja terhadap kinerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis,*

Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, *1*(1), 43–53. https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.5

Knowles, M. S., Holton, E. F., III, & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2007980

Kurnia, R., & Sutisna, N. (2025). Pengaruh pelatihan, kompetensi, dan penempatan tenaga pendidik terhadap kinerja melalui komitmen organisasi di institusi pendidikan. *ECo-Fin*, *7*(1), 379–391. https://doi.org/10.32877/ef.v7i1.2143

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, *78*(4), 538–551. https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538

Norman, E., Paramansyah, A., Pahlawati, E., & Mutaqim, I. (2024). Penguatan sistem manajemen berbasis teknologi di pesantren untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. *Pandalungan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *3*(1), 176–182. https://doi.org/10.62097/pandalungan.v3i1.1928

Nursyifa, N., Bariyah, O. N., & Fahrudin, A. (2023). The influence of organizational commitment on the teacher job performance of state Madrasah Aliyah in Tangerang City. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, *7*(10), 94–102. https://doi.org/10.47772/IJRISS.2023.701094

Pitrianti, S., Sampetoding, E. A., Purba, A. A., & Pongtambing, Y. S. (2023, November). Literasi digital pada masyarakat desa. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, *3*(1), 43–49. https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.655

Purwani, R., Fathoni, A., Sarilan, S., & Siswanto, H. (2025). Transformasi administrasi pendidikan untuk mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan pendidikan pada era digital. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, *4*(1), 53–58. https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.261

Rahayu, S., & Azizah, S. R. N. (2025). Literasi digital sebagai pilar pendidikan karakter di era teknologi. *Jurnal Literasi Digital*, *5*(3), 286–299. https://doi.org/10.54065/jld.5.3.2025.841

Rahman, H., & Prabowo, S. L. (2025). Optimalisasi sistem informasi manajemen pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di era teknologi. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *10*(04), 349–367. https://doi.org/10.23969/jp.v10i04.36730

Ramadhan, M. R. N. (2025). Peran literasi digital dalam mendorong kemampuan berpikir siswa sekolah menengah atas: Kajian literatur terkini. *Jurnal Riset Dan Pengabdian Interdisipliner*, *2*(3), 590–596. https://doi.org/10.37905/jrpi.v2i3.33148

Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Rizal, M., Alam, H. V., & Asi, L. L. (2023). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, *5*(3), 1126–1140. https://doi.org/10.37479/jimb.v5i3.18216

Rizal, S., Ilyas, G. B., Tamsah, H., Echdar, S., & Indriani, D. (2024). Pengaruh komitmen organisasi dan pelaksanaan manajemen berbasis sekolah terhadap mutu layanan pendidikan melalui kinerja guru di UPTD SMP Negeri Kabupaten Sinjai. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *7*(4), 603–609. https://doi.org/10.57178/paradoks.v7i4.1118

Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan mie gacoan di bekasi timur. *Jurnal Economina*, *2*(2), 692–708. https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352

Vol. 1, No. 2, Desember 2026 pp. 1-10
https://doi.org/10.56861/bhakti.v1i2.173
Sholikhah, S., Wolor, C. W., & Malzara, V. R. B. (2023). The influence of organizational support and resilience on organizational commitment with job satisfaction as a mediating variable in teachers in the Labschool environment. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, *14*(2), 33–53. https://doi.org/10.21009/JRMSI.014.2.04

UNESCO. (2023a). *ICT Competency Framework for Teachers as a Game Changer for Digital Capacity Building for Teachers*. UNESCO.

UNESCO. (2023b). *Global education monitoring report 2023: Technology in education: A tool on whose terms?* UNESCO. https://gem-report-2023.unesco.org/

UNESCO Institute for Statistics. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO Institute for Statistics. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3976326

Wulandari, R. A. (2023). *Pengaruh komitmen organisasi terhadap disiplin kerja guru SMAN 9 Kota Tangerang Selatan* [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.