

Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah

Erika Mutiara¹, Ita Yulianti^{2*}, Rusda Wajhillah³, Resti Yulistria⁴

^{1,2*,3,4} Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Cemerlang No 8 Sukakarya Sukabumi, Indonesia

e-mail: ¹erika.emb@bsi.ac.id, ^{2*}ita.iyi@bsi.ac.id,
³rusda.rwh@bsi.ac.id, ⁴resti.res@bsi.ac.id

Abstrak

Peranan teknologi di Era Digitalisasi saat ini memungkinkan Pemerintah Desa dapat mengembangkan efektivitas dari layanan publik yang diberikan dengan memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan pengiriman layanan kepada masyarakat. Salah satu contoh inovasi teknologi yaitu aplikasi WhatsApp Business. Aplikasi ini dapat digunakan untuk berkomunikasi secara langsung dengan warga sehingga penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan efektif. Sejalan dengan itu, maka pihak pengusul dan mitra sepakat mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business bagi Perangkat Desa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Kegiatan ini dilaksanakan selama 2 hari dengan menggunakan metode yang melibatkan partisipasi aktif peserta melalui sesi pelatihan intensif dan tutorial interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas aspek yang dievaluasi dalam kuesioner dinilai positif oleh Para Peserta sehingga dapat dinyatakan telah berhasil dalam meningkatkan wawasan dan keterampilan khususnya dalam memanfaatkan teknologi digital untuk pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Teknologi Digital, WhatsApp Business

Abstract

The role of technology in the current Digitalization Era allows Village Governments to develop the effectiveness of the public services provided by improving administrative processes, communication and service delivery to the community. One example of technological innovation is the WhatsApp Business application. This application can be used to communicate directly with residents so that the delivery of information is faster and more effective. In line with this, the proposer and partners agreed to hold community service activities by providing training on the use of the WhatsApp Business Application for Village Officials in an effort to improve public services. This activity was carried out over 2 days using a method that involved the active participation of participants through intensive training sessions and interactive tutorials. The results of the activity showed that the majority of aspects evaluated in the questionnaire were assessed positively by the participants so that they could be declared successful in increasing their insight and skills, especially in utilizing digital technology for public services.

Keywords: Public Services, Digital Technology, WhatsApp Business



Pendahuluan

Kantor Balai Desa Karangtengah yang berlokasi di Jl.Raya Karangtengah, No.709, Cibadak, Karangtengah, Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat ini menjadi mitra kami dalam pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat. Seperti yang diketahui bahwa salah satu tugas dan fungsi kantor desa adalah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan kepada khalayak publik atau masyarakat. Pelayanan berarti setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Lupiyoadi, 2014). Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan.

Di era digitalisasi saat ini, Pemerintahan Desa menjalankan tugasnya terutama dalam hal pelayanan, penyajian data, dan informasi, dituntut untuk memiliki kemampuan yang optimal dan terus berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi informasi (Sunarsiyani, 2022). Melalui peranan teknologi digital ini memungkinkan Pemerintah Desa dapat mengembangkan efektivitas dari layanan publik yang diberikan dengan memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan pengiriman layanan kepada masyarakat (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Salah satu inovasi teknologi yang dapat digunakan untuk pelayanan diantaranya ada aplikasi pesan instan seperti WhatsApp Business. Dimana, aplikasi ini merupakan salah satu media sosial milik Facebook Inc yang dapat diunduh secara gratis melalui *playstore* dan digunakan sebagai fasilitas pertukaran pesan termasuk *file*, foto, video dan *voice note* (Septia B. et al., 2023). WhatsApp Business menyediakan berbagai fitur unggulan terutama dalam hal penawaran bisnis mulai dari pesan otomatis, katalog, label, statistik dan masih banyak lagi yang lainnya (Mardiyaturrahma et al., 2022). Beberapa keuntungan utama yang didapat dengan memanfaatkan aplikasi ini yaitu dapat melakukan komunikasi *Real-time*, dimana WhatsApp Business memungkinkan instansi pemerintah untuk berkomunikasi secara langsung dengan warga sehingga penyampaian informasi penting, pengumuman atau pemberitahuan menjadi lebih cepat dan efektif. Penggunaan WhatsApp Business ini akan mendatangkan banyak manfaat terutama bisa menghemat biaya penyampaian informasi dan mempermudah terhubung dengan warga desa (Nugroho et al., 2022) sehingga dapat memaksimalkan pendataan dan pelaporan administrasi desa, seperti kebutuhan atau masalah di lingkungan sekitar.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka pihak pengusul yaitu Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Sukabumi bekerjasama dan pihak mitra yakni Kantor Desa Karangtengah Cibadak Sukabumi telah sepakat menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business bagi perangkat desa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai manfaat dan kendala penggunaan aplikasi tersebut khususnya dalam pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi bagi Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Metode

Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini mencakup beberapa langkah strategis melalui metode pelatihan dan sesi tutorial interaktif. Target sasaran dari kegiatan ini yaitu perangkat Desa Karangtengah Cibadak Sukabumi. Adapun tahapan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini yaitu:

1. Observasi Mitra
Tahapan ini diawali dengan melakukan pengamatan langsung terhadap Desa Karangtengah Cibadak Sukabumi guna mengetahui proses pelayanan publik yang saat ini berjalan dan mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin dihadapi dalam penggunaan teknologi informasi pada mitra tersebut.
2. Identifikasi Masalah Mitra
Langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Kantor Desa, terutama mengenai efektivitas dan efisiensi dalam komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Salah satu masalah yang menjadi fokus untuk kegiatan ini adalah proses penyampaian informasi yang terlambat terkait program-program desa dan kegiatan administratif kepada warga.
3. Solusi Permasalahan
Pada tahapan ini disarankan Solusi untuk masalah yang dihadapi yaitu dengan memanfaatkan WhatsApp Business sebagai saran komunikasi untuk menunjang kegiatan pelayanan Desa.
Melalui pelatihan intensif peserta kegiatan diberikan pemahaman yang mendalam tentang fitur-fitur WhatsApp Business dan strategi penggunaannya dalam konteks pelayanan publik. Pelatihan juga menerapkan sesi tutorial interaktif yang memungkinkan para perangkat desa berlatih langsung menggunakan aplikasi tersebut. Pada sesi ini, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi terkait tantangan yang mereka hadapi dalam penggunaan teknologi ini.

Hasil dan Pembahasan

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 8 s/d 9 Juni 2024 di Kantor Desa Karangtengah yang berlokasi di Jln. Raya Karangtengah, No. 709, Cibadak, Karangtengah, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Kegiatan ini mengusung tema Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah. Adapun materi kegiatan pelatihan ini meliputi pengenalan WhatsApp Business, fungsi, tips dan trik memanfaatkan WhatsApp Business serta cara menggunakan WhatsApp Business. Narasumber pada kegiatan ini yaitu tim pengabdian yang dibantu oleh 3 mahasiswa dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Tim Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat

No.	Nama	Keterangan
1.	Erika Mutiara, M.Kom	Ketua Pelaksana
2.	Ita Yulianti, M.Kom	Tutor
3.	Rusda Wajhillah, M.Kom	Anggota
4.	Resti Yulistria, S.Pd. M.M	Anggota
5.	Sonia Fitrika	Mahasiswa
6.	Alya Salsabila Sugiharty	Mahasiswa
7.	Figur Ruzikna	Mahasiswa

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan selama 2 hari berturut-turut yang dipimpin oleh ketua pelaksana Ibu Erika Mutiara, M.Kom dengan jumlah peserta aktif sebanyak 10 orang dan memberikan hasil yang signifikan. Kegiatan ini berupa pelatihan intensif dan sesi tutorial interaktif diberikan kepada Para Peserta yang dirancang guna meningkatkan kemampuan Para Peserta dalam memanfaatkan WhatsApp Business.



Gambar 1. Slide Materi Kegiatan



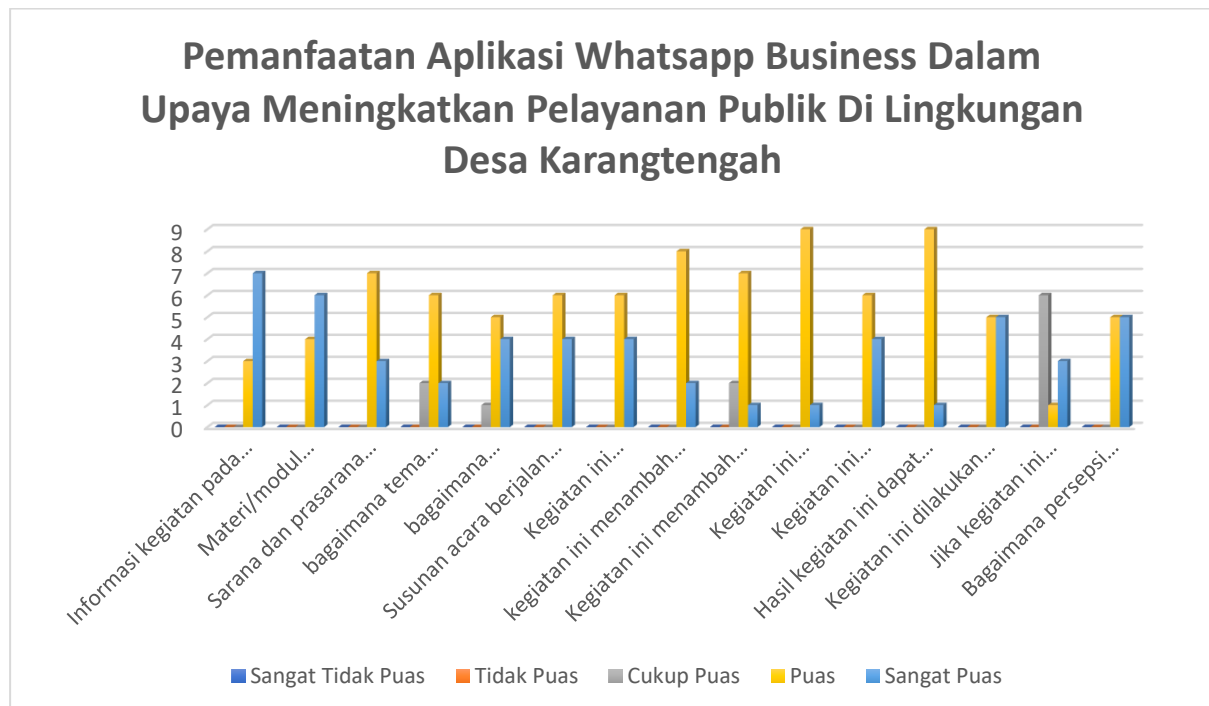
Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

Gambar 1. Menunjukkan contoh tampilan materi yang diberikan kepada Para Peserta. Pada sesi ini, Tutor menjelaskan mengenai Aplikasi WhatsApp Business mencakup pengenalan fitur-fitur utama aplikasi serta strategi penyebaran informasi yang efektif menggunakan pesan otomatis, *broadcast*, *quick respon* dan yang lainnya. Sementara itu, pada Gambar 2. terlihat Para Peserta diberikan kesempatan untuk berlatih langsung dengan bimbingan dari tim pelatih dan melakukan diskusi tanya jawab yang memungkinkan Para Perangkat Desa mendapatkan solusi praktis dari kendala yang dihadapi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Dengan memanfaatkan aplikasi ini dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Karangtengah, salah satunya sebagai sarana Komunikasi yang Efisien yang dapat memudahkan pemerintah desa untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung dan cepat. Terakhir setelah semua acara selesai ini dilakukan, kegiatan ini ditutup dengan sesi foto bersama sebagai tanda keberhasilan dan kerjasama antara tim pelatihan dan mitra yang dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 3. Sesi Foto Bersama

Selain itu, untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan efektivitas kegiatan yang dilakukan, kuesioner diberikan kepada Para Peserta yang aktif mengikuti kegiatan ini. Sebanyak 10 kuesioner dengan 15 pertanyaan telah diisi oleh Peserta yang terdiri dari 6 perempuan dan 4 laki-laki. Hasil Kuesioner menunjukkan bagan sebagai berikut:



Dari kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa dari 15 aspek yang dinilai dalam pertanyaan diperoleh hasil 2 aspek mendapatkan penilaian “sangat puas”, 10 aspek mendapatkan penilaian “puas”, 1 aspek mendapatkan penilaian “cukup puas”, dan 2 aspek mendapatkan penilaian yang imbang antara “puas” dan “sangat puas”. Berdasarkan pernyataan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas aspek yang dievaluasi dalam

kuesioner dinilai positif oleh responden sehingga ini menunjukkan keberhasilan kegiatan Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business Di Lingkungan Desa Karangtengah ini dinilai telah memenuhi ekspektasi dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan publik menggunakan teknologi digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan pada Staf Desa Karang tengah Kabupaten Sukabumi dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan ini dapat meningkatkan dan mendukung Pelayanan Publik serta membantu Staf Desa dalam memanfaatkan media digital melalui platform Whatsapp Business. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil kuesioner yang telah diisi Para Peserta kegiatan dengan hasil mayoritas aspek yang dievaluasi mendapatkan penilaian positif dari peserta, Adapun saran untuk ke depannya diantara yaitu mengembangkan dan mengimplementasikan materi yang telah diperoleh selama pelatihan serta melakukan monitoring berkala terhadap penggunaan WhatsApp Business oleh Perangkat Desa.

Daftar Pustaka

- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Mardiyaturrahma, A., Wasiqoh, A., & Sutanto, Y. P. (2022). Digitalisasi Pemasaran Produk UMKM dengan Pemanfaatan WhatsApp Business di Desa Karangayam Srengat Kabupaten Blitar. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Nusantara (JPPNu)*, 4(2), 175–181. <https://doi.org/10.28926/jppnu.v4i2.116>
- Nugroho, G. S., Muchran, M., Hazmin, G., & Prasetyo, A. (2022). Pelatihan Bisnis dan Marketing Digital Berbasis Aplikasi WhatsApp Business di SMA Sang Timur Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(3), 507. <https://doi.org/10.33394/jpu.v3i3.5948>
- Septia B., R., Nurhasan, N., & Baharsyah, S. (2023). Pembinaan Penggunaan Whatsapp Business Kepada Pelaku Bisnis Online di Desa Cileungsi. *Prima Abdika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 223–231. <https://doi.org/10.37478/abdika.v3i3.3093>
- Sunarsiyani, F. E. (2022). Inovasi Penggunaan Media Sosial “Wa” Bisnis (Pelayanan Kantor Desa Wonojati). *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 4(1), 81. <https://doi.org/10.37849/mipi.v4i1.248>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>