

Kumawula, Vol.7, No.3, Desember 2024, Hal 787 – 799

DOI: <https://doi.org/10.24198/kumawula.v7i3.53691>

ISSN 2620-844X (online)

ISSN 2809-8498 (cetak)

Tersedia online di <http://jurnal.unpad.ac.id/kumawula/index>

PELATIHAN PEMANFAATAN *WHATSAPP BUSINESS* DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DESA DI KECAMATAN KERTAJATI

Anwar Rosshad¹, Vinda Verina Kartika Dewi Primasari², Merintha Suryapuspita³,
Mutia Rahmah^{4*}

^{1,2,3,4} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

*Korespondensi : mutiarahmah@ipdn.ac.id

ABSTRACT

The realization of public services that are fast, easy, and accessible from anywhere is a concern for the village government as the institution closest to the community. The aim of this community service is to provide skills for service providers in villages through training in the use of WhatsApp Business in Kertajati District. To achieve this goal, this service activity is carried out using the introduction and training method through the pre-implementation, implementation, and post-implementation stages. This activity was attended by 42 people who were representatives from 14 villages in Kertajati District including village officials, BPD representatives, neighborhood chairman and representatives of Kertajati District employees. The results of community service show that there has been an increase in the participants' understanding and skills through training on the use of WhatsApp Business in services to village communities in Kertajati District. This can be seen from measuring the average pre-test and post-test scores of the participants through surveys. In the future, there is a need to increase the capacity of village officials in a planned and sustainable manner in realizing the expected public services. Apart from also providing village facilities to optimize the implementation of services in the village.

Keywords: Training; WhatsApp Business; Kertajati; public service; SPBE

ABSTRAK

Perwujudan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan dapat diakses dari manapun menjadi perhatian bagi pemerintah desa sebagai institusi yang paling dekat dengan masyarakat. Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan keterampilan bagi penyelenggara pelayanan di desa melalui pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* di Kecamatan Kertajati. Untuk mencapai tujuan tersebut, kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan metode pengenalan dan pelatihan melalui tahap pra pelaksanaan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan. Kegiatan ini diikuti sebanyak 42 orang yang merupakan perwakilan dari 14 desa di Kecamatan Kertajati meliputi aparat desa, perwakilan BPD, kepala dusun dan perwakilan pegawai Kecamatan Kertajati. Hasil pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman dan

RIWAYAT ARTIKEL

Diserahkan : 28/02/2024
Diterima : 18/09/2024
Dipublikasikan : 01/12/2024

keterampilan para peserta melalui pelatihan pemanfaatan *Whats.App Business* dalam pelayanan kepada masyarakat desa di Kecamatan Kertajati. Hal ini terlihat dari pengukuran nilai rata-rata *pre-test* dan *post-test* para peserta melalui survei. Ke depan, perlu adanya peningkatan kapasitas bagi aparatur desa yang terencana dan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan. Selain juga penyediaan sarana dan fasilitas desa untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan di desa.

Kata Kunci: Pelatihan; *Whats.App Business*; Kertajati; pelayanan publik; SPBE

PENDAHULUAN

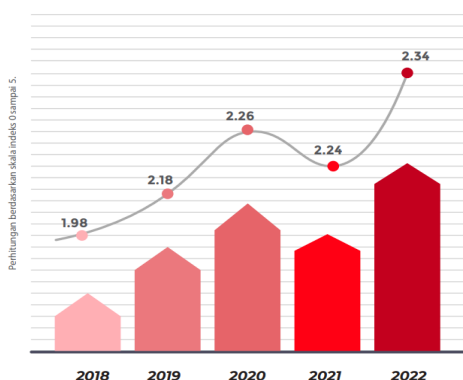
Kemajuan teknologi informasi terutama pada bidang komputer dan internet terbukti telah memberikan dampak positif bagi kemajuan kehidupan manusia sekarang ini. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari memudahkan manusia untuk mencari, mempelajari dan mendapatkan informasi yang diinginkan secara cepat, mudah, dan dapat diakses dari mana saja. Dengan kemudahan berkomunikasi tersebut manusia seakan lebih dinamis. Perkembangan teknologi informasi sangat penting dalam kegiatan sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar pada komunikasi, pekerjaan, dan hiburan (Sandiwarno, 2016). Perkembangan teknologi informasi juga memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat, seperti pengarsipan surat atau dokumen penting (Elisya & Kharisma, 2023).

Sejak tahun 2018, Pemerintah telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna. Terdapat dua pertimbangan dalam penyusunan kebijakan ini, pertama, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Kedua,

untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.

Salah satu unsur dari SPBE adalah layanan. Layanan SPBE terdiri atas layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Dengan adanya layanan SPBE yang tertuang pada kebijakan tersebut akan mempermudah masyarakat dalam melaksanakan administrasi pemerintah dan mengakses layanan publik karena dapat diakses dengan mudah melalui media sosial. Selain itu, penyampaian informasi seputar administrasi dan layanan pemerintahan kepada masyarakat juga lebih mudah dan terjangkau.

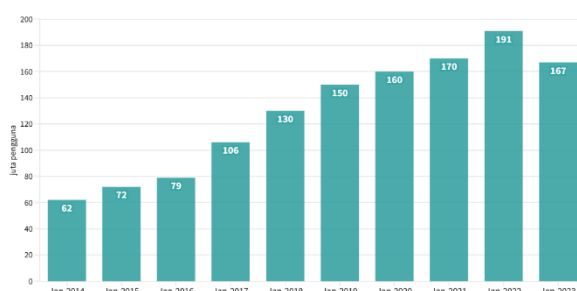
Pelaksanaan SPBE telah berjalan selama 5 (lima) tahun yang secara rinci tampak pada Gambar 1. Pada tahun 2018, indeks SPBE sebesar 1,98 dan pada tahun 2022 sebesar 2,34 (Kementerian PAN dan RB, 2022). Dari hasil Penilaian Tingkat Kematangan SPBE, secara nasional, domain layanan SPBE adalah domain dengan nilai indeks tertinggi yang memenuhi predikat “Baik” di mana rerata indeksnya sebesar 2,96. Namun sebaliknya, domain manajemen SPBE masih berada pada predikat “Kurang” yaitu dengan rerata indeks sebesar 1,32. Selain itu, domain tata kelola dan kebijakan internal SPBE mendapatkan predikat “Cukup”, dimana masing-masing indeksnya adalah 1,85 dan 2,39 (Kementerian PAN dan RB, 2022).



Gambar 1. Indeks SPBE Nasional
(Sumber: Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE, 2022)

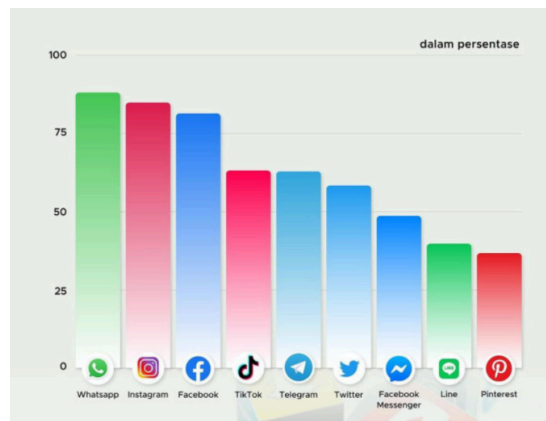
Salah satu provinsi yang telah menerapkan SPBE adalah Provinsi Jawa Barat. Sejak awal dilaksanakan yaitu pada tahun 2018 hingga tahun 2020 penilaian indeks SPBE Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan. Namun, mengalami penurunan tahun 2021 menjadi 3,28 dan meningkat kembali tahun 2022 yakni sebesar 3,37 (Laporan Kajian Evaluasi Implementasi dan Strategi Optimalisasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2022).

Sejalan dengan penerapan SPBE, media sosial di Indonesia telah berkembang sebagaimana tampak pada jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sebesar 167 juta orang pada Januari 2023 sebagaimana tersaji pada Gambar 2. Jumlah tersebut setara dengan 60,4% dari populasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari optimalisasi penggunaan media sosial dalam berbagai aktivitas diantaranya UMKM (Raharja & Natari, 2021; Utami et al., 2023).



Gambar 2. Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia 2014-2023
(Sumber: *We Are Social*, 2023)

Berdasarkan jumlah pengguna aktif media sosial tersebut, pada tahun 2022, *WhatsApp* merupakan media sosial yang paling banyak digunakan sebagaimana Gambar 3.



Gambar 3. Media Sosial Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2022
(Sumber: GoodStats.id, 2022)

Aplikasi *WhatsApp* juga mengalami perkembangan yang sangat signifikan hingga sekarang. Pengguna tidak hanya dapat bertukar pesan saja namun dapat melakukan panggilan telepon (dengan menggunakan jaringan internet) dan panggilan video yang dapat dilakukan hingga 32 pengguna sekaligus. Selain itu, terdapat fitur *WhatsApp* yang juga dapat digunakan untuk berbisnis dan kegiatan pelayanan lainnya yang biasa disebut *WhatsApp Business*.

Perkembangan aplikasi *WhatsApp* tersebut dapat digunakan juga untuk menunjang pelayanan publik, salah satunya dengan memanfaatkan *WhatsApp Business*. Dengan adanya *WhatsApp Business* tersebut memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik yang disediakan pemerintah seperti pembuatan kartu keluarga, pembuatan e-ktip, pembuatan akta kelahiran.

WhatsApp Business juga dapat digunakan sebagai *Official Account* oleh pemerintah khususnya desa yang diantaranya memuat profil instansi, jadwal layanan bagi masyarakat, laman pengaduan demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat dan juga meningkatkan performa pelayanan publik dari pemerintah desa kepada masyarakat.

Salah satu daerah yang menggunakan *WhatsApp Business* dalam pelayanan publik adalah Kabupaten Majalengka. Kabupaten Majalengka berada di daerah Jawa Barat dan memiliki 26 Kecamatan. Kecamatan yang menerapkan *WhatsApp Business* dalam pelayanan publik adalah Kecamatan Kertajati. Namun, belum semua desa memanfaatkan *WhatsApp Business* dalam mendukung terselenggaranya pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan kondisi yang diuraikan tersebut, maka tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan keterampilan bagi penyelenggara pelayanan di desa melalui pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* di Kecamatan Kertajati.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan mulai tanggal 25 sampai dengan 27 Juni 2023. Kegiatan ini merupakan hasil kolaborasi antara 9 (sembilan) dosen, 6 (enam) Praja (mahasiswa), dan 42 Peserta (perwakilan desa), 3 (tiga) perwakilan kecamatan. Kegiatan ini terbagi atas 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu tahap pra pelaksanaan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan.

Tahap pra pelaksanaan mencakup kegiatan koordinasi baik internal IPDN sebagaimana Gambar 4, maupun eksternal antara IPDN dan Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Majalengka, sebagaimana Gambar 5. Koordinasi kegiatan ini dilakukan sebagai persiapan agar pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.



Gambar 4. Koordinasi Internal Pelaksana
(Sumber: Tim PkM, 2023)



Gambar 5. Koordinasi Eksternal antara IPDN dan Pemda Majalengka
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan PkM di Kecamatan Kertajati tersaji pada Gambar 6. Mengacu pada Gambar 6, metode yang dilakukan pada kegiatan PkM ini adalah pengenalan dan pelatihan dengan menekankan pada keterlibatan dan keaktifan seluruh peserta kegiatan dalam menerima materi yang disampaikan. Kegiatan ini dilakukan pada hari Senin, 26 Juni 2023 bertempat di Aula Rapat Kecamatan Kertajati. Peserta kegiatan ini berjumlah 42 orang yang merupakan perwakilan dari 14 desa di Kecamatan Kertajati meliputi aparat desa, perwakilan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), kepala dusun dan perwakilan pegawai Kecamatan Kertajati. Adapun rincian tahap pelaksanaan PkM yakni sebagai berikut:

a. *Pre-test*

Pre-test dilaksanakan sebelum kegiatan PkM dimulai dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengetahuan awal peserta. Soal yang diberikan sebanyak 10 nomor dengan bentuk pilihan ganda. Adapun pemahaman yang diujikan berupa: 1) pemahaman terkait SPBE; 2) pengetahuan terkait Administrasi Pemerintahan Desa; 3) pemahaman tentang pelayanan desa berbasis digital. Jawaban hasil *pre-test* direkap dalam bentuk *Ms. Excel*.



Gambar 6. Skema Kegiatan pada Tahap Pelaksanaan

(Sumber: Tim PkM, 2023)

b. Pengenalan

Pengenalan dalam pembahasan ini berkaitan dengan penyampaian materi yang dilaksanakan untuk memberikan informasi mengenai konsep SPBE, administrasi pemerintahan desa, penerapan SPBE dalam pelayanan administrasi desa. Setelah penyampaian materi maka dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab terkait materi yang disampaikan, dan beberapa peserta bahkan ada yang menambahkan penjelasan pengalaman dengan kasus yang terjadi di desa masing-masing peserta. Diskusi dan tanya jawab ini dilakukan untuk meningkatkan antusiasme peserta dalam memahami materi yang disampaikan baik secara normatif maupun secara empirik di lapangan.

c. Pelatihan

Pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* yakni peserta dan pemateri bersama-sama mempraktikkan langkah-langkah dalam pemasangan aplikasi, pembuatan akun, hingga praktik sederhana pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam pelayanan kepada masyarakat.

d. Post-test

Setelah kegiatan selesai, peserta diminta untuk kembali mengerjakan soal yang sama yang dibagikan pada akhir sesi. Hal ini untuk mengukur tingkat pemahaman peserta setelah penyampaian materi. Jawaban soal *post-test* juga direkap dalam bentuk *Ms. Excel*, kemudian dicari rata-rata nilai antara *pre-test* dan *post-test*.

e. Doorprize

Pembagian *doorprize* bagi peserta yang aktif dalam kegiatan PkM dan peserta yang memperoleh nilai tertinggi pada saat *post-test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam konteks ini adalah pemerintah, kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai warga negara. Perubahan metode dalam penyampaian pelayanan publik di pemerintahan dari konvensional ke digital telah muncul ketika adanya kebijakan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk perbaikan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Perbaikan tersebut, dilihat dari kualitas dan keterpercayaannya, yang salah satunya dengan penggunaan Teknologi Informasi (TI). Pemanfaatan TI dalam penyediaan layanan publik merupakan sebuah inovasi yang berhasil (Cernakova, 2015). Di satu sisi, keberhasilan ini dilihat dari penggunaan sumber daya yang efektif dan adil, serta pencegahan atas kebocoran keuangan (Lawan et al., 2019). Pada sisi lain, keberhasilan inovasi dalam penyediaan layanan secara langsung bergantung pada penerimaannya oleh yang dilayani (Meričková & Muthová, 2021).

Kepuasan pelayanan publik dapat terlihat dari berbagai kemudahan baik dari pemberi maupun penerima layanan mencakup kemudahan waktu, tenaga, proses, biaya, maupun persyaratannya. Berkaitan dengan hal tersebut, kegiatan pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam pelayanan kepada

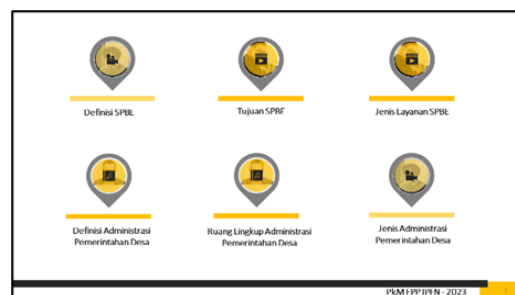
masyarakat desa di Kecamatan Kertajati dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pemberi dan penerima layanan masyarakat desa di Kecamatan Kertajati.

Dalam kegiatan ini terdiri dari 4 (empat) materi yang disampaikan yakni 1) pengenalan layanan SPBE dan administrasi pemerintahan desa; 2) pengenalan pemanfaatan *WhatsApp Business*; 3) pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam pelayanan masyarakat desa; dan 4) evaluasi kegiatan.

1) Pengenalan Layanan SPBE dan Administrasi Pemerintahan Desa

Kecamatan Kertajati merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. SPBE secara umum dikenal dengan istilah *e-government* merupakan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi atas kinerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Arief & Abbas, 2021), bahkan dapat menjadikan proses pemerintahan lebih akuntabel, responsif, dan transparan dalam kegiatan pelayanan publik (Asogwa, 2013).

Dalam kegiatan tersebut, ketidakpastian dengan tingkat kritik publik yang lebih tinggi karena inovasi di sektor publik secara signifikan mempengaruhi kualitas hidup warga negara dan masyarakat secara keseluruhan (Cernakova, 2015). Dengan demikian, pengenalan SPBE sebagai bagian dari sosialisasi kebijakan penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik dengan slogan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, dan selesai. Adapun materi yang disampaikan dalam pengenalan ini sebagaimana pada Gambar 7.



Gambar 7. Outline Materi Pengenalan SPBE dan Administrasi Pemerintahan Desa
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Pemberian materi ini dilakukan kepada peserta yang terdiri atas kepala desa, perangkat desa, dan perwakilan BPD yang dihadiri 39 orang peserta, sebagaimana tampak pada Gambar 8, yang diikuti oleh perwakilan dari Desa Babakan, Desa Bantarjati, Desa Kertajati, Desa Kertasari, Desa Kertawinangun, Desa Mekarjaya, Desa Mekarmulya, Desa Pakubeureum, Desa Palasah, Desa Pasiripis, Desa Sukakerta, Desa Sukamulya, Desa Sukawana.



Gambar 8. Penyampaian Materi
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Penjelasan mengenai SPBE kepada peserta di Kecamatan Kertajati dimulai dengan penyampaian dasar hukum yang mengatur tentang SPBE yakni Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Selain itu, di Lingkungan Kabupaten Majalengka juga telah memiliki landasan dalam pelaksanaan SPBE melalui Peraturan Bupati Majalengka Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan Indeks SPBE berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Majalengka memperoleh predikat baik dengan indeks SPBE sebesar 2,82 (Diskominfo, 2022). Secara rinci perbandingan kab/kota di Provinsi Jawa Barat tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat

No	Nama Kab/Kota	Indeks SPBE	Predikat	Tahun Evaluasi
1	Pemerintah Kab. Bogor	3.33	Baik	2022
2	Pemerintah Kab. Sukabumi	2.29	Cukup	
3	Pemerintah Kab. Cianjur	2.37	Cukup	
4	Pemerintah Kab. Bekasi	1.71	Kurang	
5	Pemerintah Kab. Karawang	3.08	Baik	
6	Pemerintah Kab. Purwakarta	2.28	Cukup	
7	Pemerintah Kab. Subang	2.35	Cukup	
8	Pemerintah Kab. Bandung	2.82	Baik	
9	Pemerintah Kab. Sumedang	3.84	Sangat Baik	
10	Pemerintah Kab. Tasikmalaya	2.58	Cukup	
11	Pemerintah Kab. Ciamis	2.64	Baik	
12	Pemerintah Kab. Cirebon	2.66	Baik	
13	Pemerintah Kab. Kuningan	2.88	Baik	
14	Pemerintah Kab. Indramayu	3.09	Baik	
15	Pemerintah Kab. Bandung Barat	2.65	Baik	
16	Pemerintah Kab. Pangandaran	2.82	Baik	
17	Pemerintah Kota Bandung	3.61	Sangat Baik	
18	Pemerintah Kota Bogor	2.75	Baik	
19	Pemerintah Kota Cirebon	3.17	Baik	
20	Pemerintah Kota Bekasi	2.78	Baik	
21	Pemerintah Kota Depok	2.99	Baik	
22	Pemerintah Kota Cimahi	3.09	Baik	2021
23	Pemerintah Kota Tasikmalaya	2.62	Baik	
24	Pemerintah Kota Banjar	2.38	Cukup	
25	Pemerintah Kab. Garut	3.25	Baik	
26	Pemerintah Kab. Majalengka	2.82	Baik	
27	Pemerintah Kota Sukabumi	2.98	Baik	

(Sumber: Keputusan Menpan RI Nomor 108 Tahun 2023; Keputusan Menpan RI Nomor 1503 Tahun 2021)

Selanjutnya, penyampaian materi dilanjutkan dengan menjelaskan tujuan SPBE yakni untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel; untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya; dan untuk mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu. Berkaitan dengan jenis layanan SPBE juga telah disampaikan mengenai 4 (empat) jenis layanan mulai dari layanan dari pemerintah ke masyarakat, ke pelaku usaha, ke aparatur sipil negara, dan ke pemerintah itu sendiri. Dalam hal ini, penekanan penjelasan lebih kepada jenis layanan dari pemerintah ke masyarakat karena peserta merupakan wakil dari pemerintah pada tingkat bawah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa.

Berkenaan dengan Administrasi Pemerintahan Desa yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016, Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Selain itu juga penjelasan mengenai lingkup administrasi pemerintahan desa dan masing-masing jenis bukunya. Mulai dari pengenalan buku-buku yang termasuk dalam administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan desa, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya.

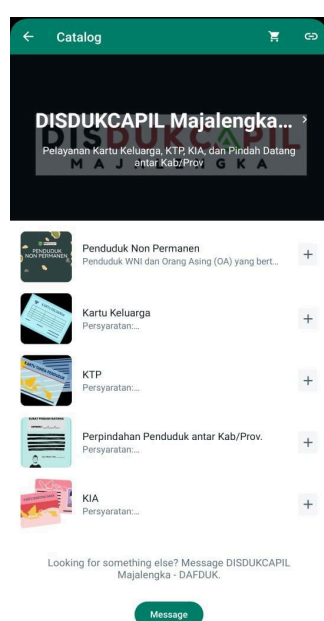
2) Pengenalan Pemanfaatan *WhatsApp Business*

Pengenalan kepada peserta dimulai dari konsep atau definisi *WhatsApp Business*, tujuan penggunaan, kelemahan dan kelebihan, serta persyaratan penggunaannya. Secara umum, *WhatsApp Business* merupakan sebuah aplikasi gratis yang dibuat dengan mempertimbangkan pemilik usaha kecil (Whatsapp, 2023). Dengan berkembangnya penggunaan aplikasi ini di berbagai kalangan, pemanfaatan aplikasi ini tidak hanya terbatas pada bisnis/usaha (Abdullah & Fathihani,

2021; Andriani et al., 2022; Handayani et al., 2022; Latifah et al., 2022; Nurastuti & Amrullah, 2023; Wati et al., 2020) tetapi juga dalam sektor pemerintahan, diantaranya berupa layanan administrasi masyarakat desa (Nurrahman et al., 2023; Permatasari et al., 2022; Setyawatiningsih et al., 2022; Sunarsiyan, 2022; Wahyudi & Ilham, 2021) dan sarana sosialisasi kepada masyarakat (Marthalina & Sulistyaningrum, 2021).

Penjelasan selanjutnya terkait dengan tujuan penggunaan *WhatsApp Business* yaitu dalam konteks bisnis, aplikasi ini bertujuan untuk menghubungkan pemilik modal/usaha ke pelanggan/pembeli. Di samping itu, dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan publik. Berbagai jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat sangat tergantung banyaknya informasi yang tertera pada chat otomatis yang tersedia pada aplikasi.

Dalam konteks pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka juga telah memanfaatkan aplikasi *WhatsApp Business* yang dikenal SILANCAR (Sistem Layanan Administrasi kependudukan Cepat dari Rumah), sebagaimana tampak pada Gambar 9.



Gambar 9. Aplikasi Silancar Majalengka
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Penggunaan *WhatsApp Business* memiliki kelebihan dan kelemahan dalam pemanfaatannya. Pertama, bagi aparat desa sebagai pengelola akun, kelebihanannya yakni aplikasi ini dapat menjawab pesan yang masuk secara otomatis sehingga pengelola dalam hal ini adalah aparat desa tidak menghabiskan waktu hanya untuk membalas chat yang masuk satu persatu; dapat menyimpan informasi profil singkat pada deskripsi aplikasi seperti nama, alamat kantor, *website*, informasi jam kerja, email kantor, dan link informasi lebih lanjut; dapat digunakan dalam 1 (satu) ponsel pintar yang tersedia 2 (dua) sim (*dual sim*).

Bagi masyarakat, kelebihanannya adalah memperoleh informasi yang dibutuhkan dan tersedia secara cepat; informasi diperoleh tanpa harus datang langsung ke kantor desa, menunggu petugas yang memberikan layanan, serta dapat menghemat waktu dan tenaga; masyarakat yang membutuhkan informasi sewaktu-waktu tidak terbatas pada jam kerja aparat desa. Kedua, kelemahan penggunaan *WhatsApp Business* yakni pengelola aplikasi hanya terbatas pada satu akun, komunikasi bersifat satu arah, artinya ketika akan membutuhkan pertanyaan atau informasi yang tidak tersedia di aplikasi, maka sistem tidak dapat memberikan solusi.

Adapun persyaratan penggunaan *WhatsApp Business* adalah tersedianya ponsel pintar sim ganda (*dual sim*) bagi desa yang tidak dimungkinkan untuk menyediakan ponsel khusus pelayanan desa, kuota internet/wifi, kartu sim khusus pelayanan desa, admin/pengelola aplikasi.

3) Pelatihan Pemanfaatan *WhatsApp Business*

Pada tahap pelatihan, perwakilan desa dijelaskan mengenai langkah awal yang perlu dilakukan dalam pembuatan *WhatsApp Business* yang digunakan dalam ponsel pintar yang telah memiliki WA pribadi, yaitu sebagai berikut:

- a. Mendownload aplikasi *WhatsApp Business* di *playstore* atau *appstore*, yang digambarkan dengan ikon huruf B.
- b. menginstall aplikasi yang telah didownload dan menunggu hingga proses penginstalan selesai.



**Gambar 10. Pelatihan Pembuatan
*WhatsApp Business***

(Sumber: Tim PkM, 2023)

- c. Membuka aplikasi *WhatsApp Business* dan mengikuti proses registrasi mulai dari pengisian negara dan nomor telepon khusus yang akan digunakan untuk layanan desa.
- d. Menginput kode konfirmasi yang masuk di nomor telepon yang sudah didaftarkan.

Setelah langkah pertama dijalankan, maka langkah selanjutnya yaitu:

- a. Membuat akun email *Gmail* yang nantinya akan digunakan sebagai database untuk mengakses *Google Drive*.
- b. mendownload dan menginstall aplikasi *WhatsAuto* di *Playstore* atau *Appstore*.

Langkah ketiga yang dilakukan yakni sebagai berikut:

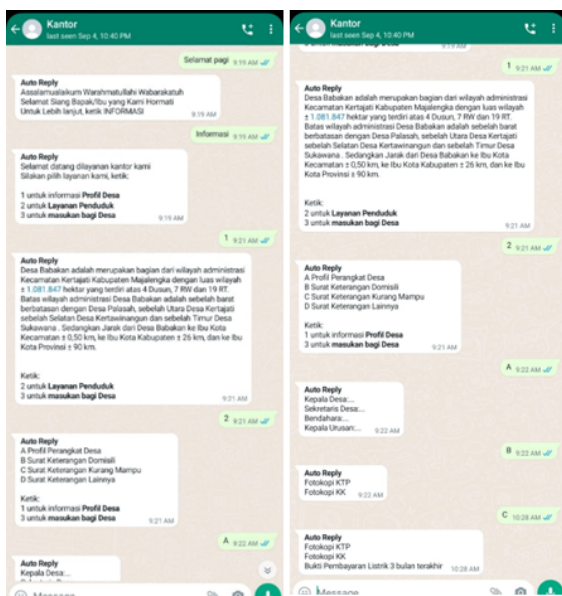
- a. Membuka *browser* dilanjutkan dengan membuka akun *Google Drive* dengan akun gmail yang telah didaftarkan sebelumnya.
- b. Membuka *sheet* di *Google Drive*.
- c. Mengisi format yang akan disediakan lewat pesan otomatis, seperti pada Gambar 11.

**Gambar 11. Contoh Format Informasi
Pesan Otomatis**

(Sumber: Tim PkM, 2023)

- d. Membuka kembali aplikasi *WhatsAuto* kemudian mengaktifkan pilihan jawab otomatis, serta memastikan gmail yang dimasukkan sama dengan akun *Google Drive*.
- e. Membuka menu dan memilih aplikasi yang didukung yaitu *WhatsApp Business*.
- f. Membuka menu *spreadsheet* dan mengaktifkannya, kemudian menyinkronkan dengan nama *sheet* yang sudah diisi format otomatis.
- g. Kembali ke menu *home*, dan menulis isi teks balasan otomatis yang akan muncul ketika ada pesan masuk.

Hasil dari langkah-langkah tersebut tersaji pada Gambar 12. Pada saat pelatihan pembuatan dan Pemanfaatan *WhatsApp Business*, informasi yang disediakan mulai dari profil desa, jenis layanan penduduk, dan masukan bagi desa. Kelengkapan jenis informasi ini sangat tergantung pengelola akun. Semakin lengkap informasi yang disampaikan melalui *WhatsAuto* tersebut, maka masyarakat akan semakin mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.



Gambar 12. Contoh Informasi Otomatis Layanan Desa

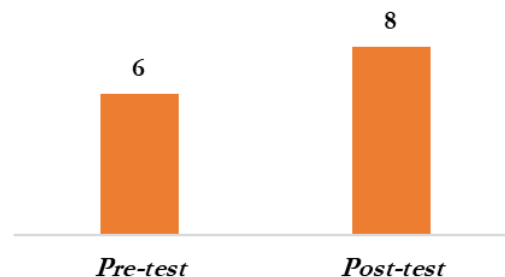
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Berkaitan dengan masukan bagi desa, aplikasi *WhatsApp Business* ini dapat bermanfaat baik bagi aparat desa maupun bagi masyarakat desa. Bagi aparat desa, masukan tersebut bisa menjadi catatan untuk dilakukan perbaikan kedepannya. Selain itu, aparat desa juga dapat menilai tingkat keaktifan warga melalui masukan tersebut. Bagi masyarakat, dapat menjadi wadah untuk menyampaikan aspirasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan proses penyelenggaraan pemerintahan desa.

4) Evaluasi Kegiatan

Secara umum, evaluasi adalah tahap penilaian (Peters, 2021; Peters & Fontaine, 2022), pemantauan (Capano & Howlett, 2020), perbandingan hasil dan/atau dampak kebijakan (Knill & Tosun, 2012, 2020), yang bertujuan untuk memberikan *feedback* perbaikan kebijakan publik kedepan (Li, 2016). Dalam pembahasan ini, evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan kegiatan meliputi pengenalan layanan SPBE dan administrasi pemerintahan desa; pengenalan dan pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam pelayanan masyarakat desa dapat sesuai yang diharapkan. Untuk melihat sejauh mana

pelaksanaan evaluasi kegiatan PkM ini, maka dibandingkan antara *pre-test* dan *post-test* yang diikuti oleh peserta. Perbandingan nilai tersebut tersaji pada Gambar 13.



Gambar 13. Perbandingan Rata-Rata Nilai Pre-test dan Post-test

Sumber: Tim PkM (2023)

Pertanyaan tes yang diberikan saat *pre-test* maupun *post test* adalah sama. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan materi yang telah disampaikan yakni SPBE, administrasi pemerintahan desa, dan penerapannya. *Pre-test* diberikan sebelum penyampaian materi sementara *post-test* diberikan setelah kegiatan pelatihan selesai dilaksanakan. Gambar 13 menunjukkan adanya peningkatan dari *pre-test* ke *post-test*. Hal ini terlihat dari selisih nilai antara *pre-test* dan *post-test* adalah 2 poin. *Pre-test* diikuti oleh 25 orang sementara *post-test* diikuti sebanyak 17 orang. Menariknya, nilai tertinggi pada saat *pre-test* adalah 8, sedangkan nilai tertinggi pada saat *post-test* adalah 10 yang diraih oleh 3 (tiga) orang peserta pelatihan. Adapun pelaksanaan *post-test* sebagai bagian dari evaluasi kegiatan sebagaimana tampak pada Gambar 14.



Gambar 14. Pelaksanaan Post-test
(Sumber: Tim PkM, 2023)

Setelah pelaksanaan pelatihan bersama peserta selesai, dilanjutkan dengan kegiatan penutupan antara dosen dan Camat Kertajati. Pertemuan ini dilakukan sebagai laporan atas pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka. Dokumentasi pertemuan tersaji pada Gambar 15.



Gambar 15. Evaluasi Kegiatan PkM
(Sumber: Tim PkM, 2023)

SIMPULAN

Perwujudan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan dapat diakses dari manapun menjadi perhatian bagi pemerintah desa sebagai institusi yang paling dekat dengan masyarakat. Keterampilan bagi penyelenggara pelayanan di desa menjadi sebuah kebutuhan sehingga diperlukan adanya pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* di Kecamatan Kertajati.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan perubahan ke arah yang lebih baik dalam hal penguatan pemahaman dan penajaman keterampilan bagi para peserta melalui pelatihan pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam pelayanan kepada masyarakat desa di Kecamatan Kertajati. Kondisi ini tampak dari pengukuran nilai rata-rata survei sebelum dan setelah kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan.

Ke depan, diperlukan peningkatan kapasitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang diharapkan secara terencana dan berkelanjutan. Selain juga penyediaan sarana dan fasilitas desa untuk

mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan di desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada Camat Kertajati dan Dekan Fakultas Politik Pemerintahan IPDN yang telah memfasilitasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. F., & Fathihani, F. (2021). Memanfaatkan *Whatsapp Business* Sebagai Sarana Penunjang Digital Marketing Umkm Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Tanjung Duren. *Andhara*, 1(2), 28–35.
- Andriani, J., Hanny, R., Manik, C. D., Tua, R. B. M., & Amirudin, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha Aspek Pemasaran Melalui E-Commerce Pada Anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS). *SINAR SANG SURYA: Jurnal Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 199–209.
- Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6.
- Asogwa, B. E. (2013). Electronic government as a paradigm shift for efficient public services: Opportunities and challenges for Nigerian government. *Library Hi Tech*, 31(1), 141–159.
- Capano, G., & Howlett, M. (2020). *A modern guide to public policy*. Edward Elgar Publishing.
- Cernakova, V. (2015). ICT and Innovation in the Provision of Public Services: The Case of Slovakia. *Information Technology for Development*, 21(3), 365–380.
- Diskominfo. (2022). *Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. Opendata.Jabarprov.Go.Id. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset>

- /indeks-sistem-pemerintahan-berbasis-elektронik-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat
- Elisya, S. A., & Lucia Kharisma, I. (2023). Pembuatan sistem informasi arsip surat berbasis website (studi kasus : kelurahan sriwidari). *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 136–145. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4527>
- Handayani, I., Haryanti, P., Septiana, A. T., Sulisty, S. B., Etnanta, Y. C., & Setiyawan, A. (2022). Pelatihan Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Digital Marketing Bagi Umkm Di Purbalingga. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(1), 152–164.
- Kementerian PAN dan RB. (2022). *Paparan Jelang Pemantauan dan Evaluasi SPBE 2022*.
- Knill, C., & Tosun, J. (2012). *Public policy: A new introduction*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1017/s0197901900000453>
- Knill, C., & Tosun, J. (2020). *Public policy: A new introduction*. Bloomsbury Publishing.
- Latifah, N., Kusumawati, I., Widagdo, T., Yumadhi, R., & Efendi, H. (2022). Edukasi Penggunaan dan Manfaat Whatsapp Business Terhadap Peningkatan Penjualan UMKM Rumah Kesadaran dan IPEMI. *Jurnal Padma*, 2(1), 76–79.
- Lawan, A. M., Ramli, R. M., & Razali, S. Z. (2019). Analyzing the impact of information and communication technology (ICT) on restructuring of public service in Nigeria. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue 9), 709–711. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1147.0982S919>
- Li, J. (2016). *Quest for world-class teacher education?* Springer.
- Marthalina, M., & Sulistyaningrum, D. A. (2021). Sosialisasi Gerakan “Mas AL” dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bintoro, Demak. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 1(1), 29–41.
- Meričková, B. M., & Muthová, N. J. (2021). Innovative concept of providing local public services based on ict. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 135–167. <https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0006>
- Nurastuti, W., & Amrullah, Y. A. (2023). Pelatihan WA Bisnis dan Foto Produk Bagi Balai Penyuluhan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (PPKS) Bersahaja di Kota Yogyakarta. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 77–84.
- Nurrahman, A., Wirna, V., & Samosir, G. (2023). Sosialisasi Pembuatan Surat Melalui Layanan WAKEPO yang Terintegrasi dengan e-Office Desa di Desa Ronggon. *Civitas Consecratio*, 3(1).
- Permatasari, I. R., Arjo, T. R., Permasari, K. I., & Sinatrya, J. O. (2022). Pelatihan Pemanfaatan WA Bisnis Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Duwet. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-ABDIMAS)*, 9(2), 125–131.
- Peters, B. G. (2021). *Advanced introduction to public policy*. Edward Elgar Publishing.
- Peters, B. G., & Fontaine, G. (2022). *Research handbook of policy design*. Edward Elgar Publishing.
- Raharja, S. J., & Natari, S. U. (2021). Pengembangan usaha umkm di masa pandemi melalui optimalisasi penggunaan dan pengelolaan media digital. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 108. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i1.32361>
- Sandiwarno, S. (2016). Perancangan Model E-Learning Berbasis Collaborative Video Conference Learning Guna Mendapatkan Hasil Pembelajaran Yang Efektif Dan

- Efisien. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 8(2), 191.
<https://doi.org/10.22441/fifo.v8i2.1314>
- Setyawatiningsih, S. C., Pangabea, A. P., Al Mufid, M. Z., Hanifah, N. A., Fitri, S. N. A. S., & Dasih, T. A. A. (2022). Layanan Masyarakat Administrasi Desa Berbasis Digital Melalui Media Whatsapp Di Desa Seminai. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(2), 174–180.
- Sunarsiyani, F. E. (2022). Inovasi Penggunaan Media Sosial “Wa” Bisnis (Pelayanan Kantor Desa Wonojati). *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 4(1), 81–100.
- Utami, K. A. D., Wardani, K. D. K. A., & Gorda, A. A. N. E. S. (2023). Peningkatan daya saing umkm kuliner di Desa Adat Panjer melalui pengembangan media pemasaran berbasis digital. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v6i1.38458>
- Wahyudi, M. I., & Ilham, T. (2021). Media Sosial untuk Penguatan Fungsi Pelayanan. *CIVITAS CONSECRATIO: Journal of Community Service and Empowerment*, 1(2), 85–98.
- Wati, A. P., Martha, J. A., & Indrawati, A. (2020). Peningkatan Keterampilan Pemasaran Melalui Pelatihan Whatsapp Business Pada UMKM. *Dedication: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 137–148.
- Whatsapp. (2023). *About WhatsApp Business*. [FAQ.Whatsapp.Com](https://faq.whatsapp.com/6415728443379).
<https://faq.whatsapp.com/6415728443379>