

---

## LAYANAN MASYARAKAT ADMINISTRASI DESA BERBASIS DIGITAL MELALUI MEDIA WHATSAPP DI DESA SEMINAI

Sri Catur Setyawatiningsih<sup>1</sup>, Alexander Parmonangan  
Panggabean<sup>2</sup>, M.Zaki Al Mufid<sup>3</sup>, Nur Addini Hanifah<sup>4</sup>, Suci  
Nur Aini Syah Fitri<sup>5</sup>, Tri Anita Asmoro Dasih<sup>6</sup>

<sup>123456</sup>Universitas Riau, Indonesia  
Email:nur.addini4775@student.unri.ac.id

---

### ABSTRAK

**Kata Kunci:**

Desa,  
Pemerintahan,

Pelayanan Publik

Secara Online.

Desa Seminaï merupakan desa yang terletak di Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Luas wilayah Desa Seminaï adalah 1.928 Ha. Jumlah penduduk di Desa Seminaï adalah sebanyak 2.391 jiwa, yang terdiri dari 1.230 jiwa laki-laki dan 1.161 jiwa perempuan yang terbagi dalam 3 wilayah dusun. Seiring bertambahnya jumlah penduduk setiap tahun, maka bertambah pula populasi masyarakat untuk mengurus layanan administrasi masyarakat di Desa Seminaï. Di masa New Normal ini kita disarankan untuk tidak melibatkan diri dalam keramaian. Salah satu solusi alternatif terhadap tuntutan tersebut adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan, seperti media pelayanan online berbasis WhatsApp. Melalui WhatsApp diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan cepat dan efisien dalam bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik melalui WhatsApp dapat meminimalisir adanya keramaian dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Sejalan dengan tujuan tersebut, kelompok kukerta di Desa Seminaï pada tahun 2022 melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan kegiatan pelayanan masyarakat berbasis digital melalui WhatsApp yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat di Desa Seminaï.

**Keywords:**

Villages,  
government,  
Online Public  
Services.

Seminaï Village is a village located in Kerinci Kanan District, Siak Regency, Riau Province. The area of Seminaï Village is 1,928 Ha. The population in Seminaï Village is 2,391 people, consisting of 1,230 men and 1,161 women who are divided into 3 hamlet areas. With the increase in population every year, the population of the community also increases to take care of public administration services in the village of Seminaï. In this New Normal, we are advised not to involve ourselves in crowds. One alternative solution to these demands is the use of information technology in the government sector, such as WhatsApp-based online service media. Through WhatsApp, it is hoped that the services provided to the community can run quickly and efficiently in the field of public services. Therefore, digitizing public services through WhatsApp can minimize crowds in community service activities. In line with this goal, the Kukerta group in Seminaï Village in 2022 carried out community service activities by carrying out digital-based community service activities through WhatsApp which aims to provide benefits to the community in Seminaï Village.

### ABSTRACT

## PENDAHULUAN

Desa sebagai salah satu entitas pemerintahan juga memiliki peran yang sama dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan yakni pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Dalam menjalankan fungsi tersebut tentunya desa dibekali dengan sejumlah peraturan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan urusan ke pemerintahan. Selain itu, desa juga mendapatkan pendanaan yang bersumber baik dari pemerintah, maupun pemerintah daerah, serta sumber lainnya. Pada umumnya

penyelenggaraan pemerintahan desa masih terkendala banyak hal, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana, serta sumber pembiayaan. Diperlukan keterlibatan para pihak baik institusi supra desa maupun lembaga lain dalam mendorong kemajuan di desa (Ikhbaluddin, 2021).

Perkembangan teknologi yang semakin maju mengharuskan setiap instansi untuk berbenah dalam berbagai hal, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan informasi mengakibatkan prosedur pelayanan menggunakan sistem manual sudah tidak efisien lagi baik dari segi waktu maupun tenaga. Penggunaan sistem informasi dalam administrasi maupun pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi publik diharapkan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pelayanan, pemrosesan dan pengolahan data, serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Namun keberhasilan penerapan teknologi informasi pada sebuah sistem tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (Rihardi, 2019).

Pembangunan model pelayanan publik desa sejalan dengan meningkatnya kewenangan Pemerintahan Desa sebagaimana diamanatkan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Salah satu hal yang sangat krusial adalah terkait dengan penguatan kapasitas pelayanan publik Pemerintahan Desa. Dalam perspektif pelayanan publik desa, perlu disusun model pelayanan publik desa sesuai dengan kewenangannya. Membangun konstruksi model pelayanan publik desa tidak harus dimulai dari mengidentifikasi aspek-aspek yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik desa secara menyeluruh (Marsono, 2017).

Pada masa New Normal ini pemerintah Indonesia sudah menetapkan kebijakan baru dalam menghadapi Covid-19. Cara yang dapat dilakukan agar tetap produktif diantaranya adalah menjaga jarak agar tidak terjadi kerumunan serta menerapkan protokol kesehatan sesuai pedoman dan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Mengingat kondisi yang demikian, dikhawatirkan akan terjadi peningkatan jumlah antrian pengunjung balai desa yang akan mengajukan surat permohonan. Hal ini dirasa dapat melanggar Protokol Kesehatan Covid-19 yang akan mengumpulkan banyak masa dan juga menjaga jarak satu meter. Maka, penting untuk merubah sistem pelayanan masyarakat dari luar jaringan menjadi dalam jaringan (Oktaviana, dkk, 2020).

Sistem pelayanan dalam jaringan dapat diakses melalui aplikasi desa. Aplikasi yang kami gunakan dalam layanan berbasis digital ini yaitu media WhatsApp Business. Hal ini dikarenakan aplikasi whatsapp dianggap paling mudah dan cepat, karena hampir semua pengguna smart phone memiliki aplikasi ini di hp masing-masing. Layanan administrasi online ini bertujuan untuk mengurangi atau memangkas antrian pengunjung. Kegiatan sosialisasi dan pemakaian aplikasi WhatsApp desa ini diharapkan dapat mengatasi pelayanan administratif dalam hal surat menyurat secara daring sehingga masyarakat meminimalkan berkunjung ke Kantor Desa Seminai.

Penggunaan aplikasi ini memiliki berbagai keunggulan dalam hal efektifitas waktu, biaya, dan tenaga. Selain itu juga dapat mengatasi menumpuknya berkas permohonan surat. Masyarakat cukup mengisi formulir elektronik melalui hp atau komputer. Namun, meskipun dengan adanya sebuah kelebihan pasti ada kelemahan yang akan dihadapi oleh kegiatan ini, seperti kurangnya keakuratan pencatatan data surat yang telah dibuat (Oktaviana, dkk, 2020).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelusuran sumber secara online yang telah dilakukan, dapat diketahui beberapa kendala yang umumnya dihadapi pemerintah Desa Seminai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Diantara kendala tersebut adalah belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi baik dalam bentuk website atau aplikasi yang lain. Kegiatan ini merupakan salah satu program kerja

pengabdian kepada masyarakat oleh Tim Kukerta Unri 2022 di Desa Seminai yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi desa. Target dari program ini adalah masyarakat Desa Seminai.

### **METODE PENELITIAN**

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2022 di Kantor Desa Seminai, Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Adapun metode penerapan yang dilakukan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan berbagai tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

#### **A. Persiapan Kegiatan**

Tahapan yang pertama, adalah persiapan yaitu adanya perizinan, wawancara dan diskusi dengan kepala dan perangkat desa yang bersangkutan mengenai pelayanan administrasi yang ada pada pemerintahan Desa Seminai. Pada wawancara ini mengacu pada pelayanan administrasi yang dilakukan oleh perangkat desa dan tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk meminta pelayanan administrasi di kantor desa.

#### **B. Pelaksanaan Kegiatan**

Pada tahapan kedua yaitu pelaksanaan kegiatan, anggota kukerta melakukan sosialisasi dengan cara mengakses dan menggunakan pelayanan administrasi desa berbasis online menggunakan media aplikasi online berupa WhatsApp Business. Beberapa anggota kukerta mendaftarkan nomor dan melakukan registrasi pada nomor WhatsApp Business yang telah ditentukan dan telah disetujui oleh kepala desa.

#### **C. Evaluasi Kegiatan**

Tahapan terakhir dalam pengabdian ini adalah kegiatan evaluasi yang melibatkan kepala dan perangkat desa yang bersangkutan. Tujuan adanya evaluasi ini adalah untuk mendapatkan hasil, apakah kegiatan yang dilakukan berjalan baik sesuai yang diharapkan atau tidak.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan administrasi berbasis online merupakan salah satu program kerja Tim Kukerta Balek Kampung yang dilakukan di Desa Seminai. Kami mendapatkan informasi bahwa dalam masa New Normal ini menjadikan proses pelayanan administrasi di kantor desa mengalami sedikit hambatan dikarenakan adanya keramaian atau kerumunan di kantor desa membuat warga merasa khawatir untuk mengurus surat atau administrasi di kantor desa.

Kegiatan pertama yang dilakukan dalam pembuatan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp yaitu melakukan persiapan kegiatan berupa perizinan pada kepala desa serta perangkat desa yang mengurus layanan administrasi. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022. Kegiatan yang dilaksanakan yaitu melakukan wawancara pada kepala desa tentang bagaimana sistem layanan administrasi desa yang biasa dilakukan, selain itu Tim Kukerta juga bertanya tentang kegiatan layanan administrasi desa selama pandemi dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan administrasi desa.

Setelah melakukan wawancara dan diskusi pada perangkat desa (Gambar 1), Tim Kukerta mendapat gambaran kondisi pelayanan administrasi desa di masa pandemi. Untuk mencegah terjadinya kerumunan dan keramaian pada kantor desa dan memudahkan masyarakat desa dalam mengurus administrasi, maka Tim Kukerta Unri melakukan kesepakatan dengan kepala desa untuk membuat layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp.



**Gambar 1.** Mahasiswa Kukerta melakukan wawancara dengan Perangkat Desa Seminai

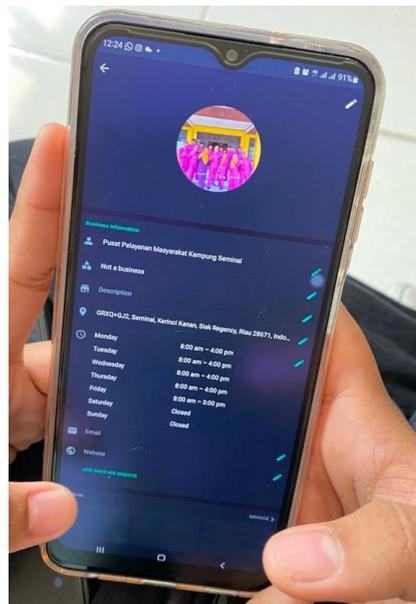
Tahapan berikutnya yaitu pelaksanaan kegiatan. Tim Kukerta melakukan sosialisasi terkait layanan administrasi online kepada masyarakat sekitar (Gambar 2 dan 3). Selain itu, dilakukan pendaftaran nomor dan registrasi yang akan digunakan sebagai akun WhatsApp Business (Gambar 4).



**Gambar 3.** Mahasiswa Kukerta Melakukan Sosialisasi Melalui Media sosial



**Gambar 2.** Mahasiswa Kukerta Melaksanakan Sosialisasi WhatsApp Business



**Gambar 4.** Mahasiswa Kukerta Melakukan Pendaftaran dan Registrasi Nomor WhatsApp Business

Tahapan terakhir yaitu pelaksanaan evaluasi kegiatan. Tim kukerta memaparkan hasil kegiatan yang telah dilakukan melalui presentasi (5). Dengan adanya evaluasi ini dapat diketahui apakah program kerja atau kegiatan yang dilakukan berjalan dengan baik atau sebaliknya.



**Gambar 5.** Mahasiswa Kukerta Memaparkan Hasil Kegiatan Melalui Power Point

Dengan dilaksanakannya kegiatan ini, yaitu pembuatan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp maka dapat memudahkan masyarakat Desa Seminai untuk mengurus administrasi desa. Selain itu, masyarakat juga tidak harus mengantri panjang apabila ingin mengurus administrasi atau kebutuhan surat desa. Di masa New Normal ini, sebaiknya masyarakat lebih mementingkan masalah kesehatan, salah satunya dengan menghindari keramaian. Untuk itu perangkat desa diharapkan lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat tidak bingung dalam menggunakan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp ini.

## **KESIMPULAN**

Setelah dilaksanakannya kegiatan pembuatan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pelayanan administrasi desa berbasis digital sangat membantu perangkat desa dan masyarakat Desa Seminai. Hal ini dikarenakan dengan adanya layanan administrasi online ini memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi, sehingga tidak perlu bolak-balik ke kantor desa untuk mengurus surat sehingga dapat mencegah adanya kerumunan di kantor desa. Untuk itu pada era digital ini diharapkan masyarakat desa dapat memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Karena layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp ini dapat mudah diakses dan digunakan.

## BIBLIOGRAFI

- Ikhbaluddin. 2021. Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, Vol. 3(2): 16-30.
- Marsono. 2017. Membangun Model Pelayanan Publik Desa: Mendekatkan Pelayanan Masyarakat Di Tingkat Lokal. *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 13(1): 1-20.
- Oktaviana, Fina, Opi Hanidian, Busthomi Senko Aji, dan Imam Baihaqi. 2020. Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Online Di Desa Paremono. *Abdipraja: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol. 1(1): 49-56.
- Rihardi, Satrio Ageng, Arnanda Yusliwidaka, Sukron Mazid. 2019. Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, Vol. 3(1): 70-81.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. In M.S.Sofia Yustiyanti Suryandari, S.E. (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi 3*. Bandung: ALFABETA, CV.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).