



E-GOVERNMENT SEDERHANA BERBASIS WHATSAPP BUSINESS UNTUK PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DAN LITERASI DIGITAL DESA PASIRAGUNG

Alya Suci Nurdianti¹, Andri Hermawan²

Universitas Muhammadiyah Cirebon. Jawa Barat. Indonesia. Email
alyasucinurdianti@gmail.com,

Universitas Muhammadiyah Cirebon. Jawa Barat. Indonesia. Email andri.hermawan@umc.ac.id
Penulis Korespondensi Email andri.hermawan@umc.ac.id

Abstrak

Latar Belakang. Pelayanan publik di Desa Pasiragung sebelumnya masih manual dan literasi digital perangkat desa rendah.

Tujuan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan literasi digital melalui pemanfaatan WhatsApp Business.

Metode. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan. Hasil menunjukkan perangkat desa mampu mengoperasikan fitur WhatsApp Business seperti pesan cepat, katalog, dan labelisasi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan.

Implementasi. Program ini membuktikan bahwa WhatsApp Business dapat menjadi media *e-government* sederhana yang mendukung tata kelola desa yang responsif dan partisipatif.

Kata kunci: e-government, WhatsApp Business, pelayanan publik, literasi digital



© 2025 Penulis. Artikel ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), yang mengizinkan penggunaan, berbagi, adaptasi, distribusi, dan reproduksi dalam media atau format apa pun, selama Anda memberikan kredit yang sesuai kepada penulis asli dan sumbernya.

PENDAHULUAN

Perkembangan revolusi digital telah mengubah pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sekaligus mendorong penerapan *e-government* yang menekankan pada aspek efisiensi, transparansi, serta partisipasi publik. Dalam praktik idealnya, *e-government* mencakup hubungan *Government-to-Citizen (G2C)* yang memungkinkan layanan publik disediakan secara digital dengan cara yang lebih cepat, efektif, dan inklusif. Terwujudnya

good governance di Indonesia memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik masyarakat maupun aparat pemerintah yang terlibat (Apriliani et al., 2024).

Pada era digitalisasi saat ini, pemerintah desa dituntut untuk menjalankan tugasnya, khususnya dalam bidang pelayanan, penyediaan data, serta penyampaian informasi, dengan kemampuan yang adaptif dan terus berkembang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi digital memberi peluang bagi pemerintah desa untuk meningkatkan efektivitas layanan publik melalui perbaikan dalam proses administrasi, komunikasi, serta penyampaian layanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi ini melahirkan mekanisme baru dalam tata kelola pemerintahan yang dikenal sebagai *e-government* (Mutiarra et al., 2024). Secara sederhana, *e-government* dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan serta pelayanan publik agar lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Apriliani et al., 2024).

Di Indonesia, implementasi *e-government* masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital aparatur, serta minimnya partisipasi masyarakat. Untuk itu, dibutuhkan inovasi sederhana, murah, dan sesuai kebutuhan lokal, salah satunya melalui pemanfaatan aplikasi WhatsApp Business

Aplikasi yang populer dan mudah digunakan ini memiliki fitur pendukung seperti pesan otomatis, katalog, dan labelisasi, sehingga dapat menunjang pelayanan publik tanpa memerlukan sistem teknologi yang rumit. Pemanfaatannya tidak hanya mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga mendorong komunikasi dua arah, membuka ruang partisipasi warga, serta memperkuat transparansi. Dengan demikian, WhatsApp Business berpotensi menjadi sarana *e-government* sederhana yang efektif dalam mendukung terwujudnya *good governance* berbasis pelayanan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mendukung pemanfaatan WhatsApp Business sebagai media layanan publik. Program pelatihan intensif dan tutorial interaktif selama dua hari berhasil meningkatkan wawasan dan keterampilan perangkat desa dalam menggunakan WhatsApp Business (Mutiarra et al., 2024). Pelatihan WhatsApp Business di Kecamatan Kertajati mampu meningkatkan keterampilan perangkat desa dalam pelayanan publik. Hasil pre-test dan post-test membuktikan adanya peningkatan signifikan, sehingga aplikasi ini efektif sebagai media *e-government* sederhana di desa (Rosshad et al., 2024).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi pelayanan publik dan literasi digital perangkat Desa Pasiragung sebelum dilaksanakan sosialisasi dan pendampingan WhatsApp Business?
2. Bagaimana proses pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan penggunaan WhatsApp Business sebagai media *e-government* sederhana di Desa Pasiragung?
3. Sejauh mana pemanfaatan WhatsApp Business mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan literasi digital perangkat desa?

Tujuan

1. Menganalisis kondisi awal pelayanan publik dan tingkat literasi digital perangkat Desa Pasiragung sebelum dilaksanakan sosialisasi serta pendampingan WhatsApp Business.
2. Mendeskripsikan proses sosialisasi dan pendampingan penggunaan WhatsApp Business sebagai media *e-government* sederhana yang dapat diterapkan di Desa Pasiragung.
3. Mengevaluasi sejauh mana pemanfaatan WhatsApp Business berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik dan penguatan literasi digital perangkat desa setelah kegiatan pendampingan dilakukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait fokus penelitian. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan, sehingga hasil penelitian dapat disajikan secara sistematis dan mendalam.

Metode yang digunakan pada kegiatan ini mencakup beberapa langkah strategis melalui metode observasi, sosialisasi, dan pendampingan. Target sasaran dari kegiatan ini yaitu perangkat Desa Pasiragung. Adapun tahapan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini yaitu:

1. Observasi

Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan publik serta tingkat literasi digital perangkat Desa Pasiragung. Data diperoleh melalui pengamatan langsung, diskusi dengan perangkat desa, dan telaah dokumen pelayanan administrasi desa.

2. Sosialisasi

Setelah permasalahan teridentifikasi, dilaksanakan kegiatan sosialisasi kepada perangkat desa. Materi yang disampaikan mencakup konsep dasar *e-government*, urgensi digitalisasi pelayanan publik, dan pengenalan fitur WhatsApp Business.

3. Pendampingan

Pada tahap ini dilakukan pelatihan penggunaan WhatsApp Business kepada perangkat desa. Materi pendampingan meliputi pembuatan profil resmi, penggunaan pesan otomatis, labelisasi dokumen, katalog layanan, hingga pemanfaatan pesan cepat untuk memperlancar komunikasi dengan masyarakat.

4. Implementasi

Perangkat desa mulai mengoperasikan WhatsApp Business sebagai media layanan publik. Aplikasi ini digunakan untuk menyampaikan informasi, menerima keluhan, dan melayani kebutuhan administratif warga dengan lebih mudah.

5. Evaluasi

Tahap terakhir berupa evaluasi yang dilakukan melalui wawancara dan diskusi kelompok dengan perangkat desa serta warga. Evaluasi difokuskan pada efektivitas layanan, perubahan literasi digital perangkat desa, dan potensi keberlanjutan program.



Gambar 1. Diagram alur kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Pasiragung menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pelayanan publik maupun literasi digital perangkat desa. Pada kondisi awal, pelayanan publik masih bersifat manual sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Hal ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga kurang efisien. Selain itu, perangkat desa belum terbiasa memanfaatkan aplikasi digital untuk menunjang pelayanan, sehingga literasi digital mereka dapat dikatakan masih rendah. Melalui kegiatan sosialisasi, perangkat desa diperkenalkan pada konsep *e-government* sederhana dengan pemanfaatan aplikasi WhatsApp Business. Sosialisasi ini disambut positif karena perangkat desa menyadari pentingnya transformasi pelayanan menuju arah yang lebih cepat, efisien, dan responsif.

Tahap berikutnya berupa pendampingan teknis penggunaan WhatsApp Business, di mana perangkat desa dilatih secara langsung untuk mengoperasikan berbagai fitur aplikasi, seperti pesan cepat, pembuatan katalog layanan, dan penggunaan labelisasi. Proses pendampingan ini menumbuhkan antusiasme yang tinggi karena WhatsApp merupakan aplikasi yang sudah familiar dan mudah digunakan oleh perangkat desa maupun masyarakat. Implementasi WhatsApp Business sebagai media pelayanan publik kemudian memberikan hasil nyata berupa percepatan waktu respon, kemudahan akses informasi bagi warga, serta dokumentasi layanan yang lebih terstruktur.

Ketercapaian program terlihat jelas pada dua aspek utama. Pertama, literasi digital perangkat desa mengalami peningkatan, terbukti dari kemampuan mereka mengelola layanan digital melalui WhatsApp Business secara mandiri. Kedua, efektivitas pelayanan publik meningkat, ditandai dengan adanya layanan administratif dan komunikasi desa yang lebih cepat, mudah diakses, serta lebih efisien dibandingkan sistem manual sebelumnya. Dengan demikian, program ini menghasilkan output yang konkret berupa tersedianya layanan publik digital berbasis WhatsApp Business di Desa Pasiragung, yang sekaligus menjadi langkah awal menuju terwujudnya *e-government* sederhana dan tata kelola desa yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil menghasilkan output konkret berupa tersedianya layanan publik digital berbasis WhatsApp Business di Desa Pasiragung. Program ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan dampak berkelanjutan berupa peningkatan kapasitas literasi digital perangkat desa. Keberhasilan ini sekaligus menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi sederhana yang sudah akrab di

masyarakat dapat menjadi langkah strategis dalam mendukung penerapan *e-government* di tingkat desa. Dengan capaian ini, Desa Pasiragung telah memulai transformasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Pasiragung berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan literasi digital perangkat desa melalui pemanfaatan WhatsApp Business. Sosialisasi dan pendampingan membuat perangkat desa lebih terampil dalam mengoperasikan fitur-fitur layanan digital, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi sederhana yang familiar dapat mendukung penerapan *e-government* sekaligus mendorong tata kelola desa yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, B. S., Santoso, S., Badar, R., Sosial, F. I., Ilmu, D., Universitas, P., Syekh-Yusuf, I., & Abstrak, T. (2024). Pengembangan E-Government Melalui Web Tangerang Gemilang (Whatsapp) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 224–235. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10477255>
- Mutiara, E., Yulianti, I., Wajhillah, R., & Yulistria, R. (2024). Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah. *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika & Komputer*, 1, 80–85. <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jatik>
- Rosshad, A., Dewi Primasari, V. V. K., Suryapuspita, M., & Rahmah, M. (2024). Pelatihan Pemanfaatan Whatsapp Business Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Kertajati. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 787–799. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v7i3.53691>