



Pelatihan Pengenalan Aplikasi Digital Layanan Desa (Kajian Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Whatsapp Grup dan Google Form di Desa Bajak II Bengkulu Tengah)

Ovita Charolina¹⁾; Erlian Dwisnu²⁾; Selvin Marsa³⁾; Nansi Riandita⁴⁾; Novi Rahayu⁵⁾

^{1,2,3,4,5} Study Program of Administration Public, Study Program of Administration Bussiness

^{1,2,3,4,5)} Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ dwisnuerlian@gmail.com ; ²⁾ Inacharol@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [06 Desember 2023]

Revised [18 Desember 2023]

Accepted [31 Januari 2024]

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi proses pelayanan publik dalam menyelesaikan seluruh aspek dipemerintahan mulai dari skala pemerintahan dari bawah sampai keatas seperti DesaBajak II. Pada aspek pelayanan juga pola pelayanan harus berubah dengan memanfaatkan media sosial sebagai alternatif yang tepat dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat, hal ini juga mempengaruhi perubahan pola pelayanan di DesaBajak II, sehingga hal tersebut dibutuhkan kajian pelayanan administrasi berbasis teknologi dengan aplikasi Whatsapp grup dan Google form. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada perangkat Desadan masyarakat untuk mengoptimalkan media sosial dalam memberikan layanan administratif dan menerima saran, kritik, atau aduan. Kegiatan pendampingan ini dilakukan melalui pertemuan tatap muka terbatas di kantor DesaBajak II dan rumah warga dengan memperhatikan protokol Covid-19. Kegiatan pelatihan ini menghasilkan respons positif dari semua informan, baik dari petugas layanan dan masyarakat pengguna di mana berbagai layanan informasi dapat diakses melalui akun Whatsapp grup dan Google form resmi DesaBajak II. Walaupun menu yang tersedia masih terbatas pada dua layanan, yaitu: pelayanan administrasi dan akun sosial media Desa, namun diharapkan setelah pelatihan ini, petugas layanan Desamampu mengembangkan sistem ini dengan menambah fitur-fitur lain. Selain itu, inovasi ini diharapkan dapat memantik pemerintah daerah dan nasional untuk memberikan pendampingan teknologi yang lebih maju. Selain itu, anggaran yang representatif juga perlu ditingkatkan agar setiap unit layanan yang sangat dekat dengan masyarakat ini bisa diberikan dengan optimal

ABSTRACK

In this day and age, the use of technology has become very fast and massive, and today's technology users do not look at age and gender status with easy use. Digital is a form of modernization where everything can be done through sophisticated equipment to make people's affairs easier. This is what drives the way a person's perspective on living an increasingly sophisticated life today. The aim of writing the article is to present opportunities and challenges in building the character of the Desa Bajak II village community, who are competent with technology and digital literacy. Based on the research results, the research conclusion is that digital literacy has positive and negative impacts on each individual and society, depending on whether they can master the technology used today

Kata Kunci: Literasi digital, Cakap, Teknologi, Desa Desa Bajak II

I. PENDAHULUAN

Peningkatan peralatan dan sumber daya manusia masyarakat melalui penggunaan pelatihan teknis melalui pendekatan teknologi informasi seperti Whatsapp grup dan Google form untuk menjamin



JURNAL SEMARAK MENGABDI

kelangsungan pelayanan pemerintah yang cepat dan bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan aktivitas penelitian Rachmat dkk. (2020) menyebutkan masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan media online, terutama penyaringan berbagai bentuk berita, termasuk disinformasi, penipuan, dan etika interaksi media sosial. Perbedaan lain antara kegiatan yang dilakukan penulis dengan kegiatan serupa adalah penulis melakukan kegiatan pengabdian di desa Bajak II.

Tidak hanya memperkenalkan dan memberikan workshop penggunaan aplikasi Whatsapp grup dan Google form sebagai sarana utama penyampaian pelayanan publik, namun aplikasi ini juga terkait dengan pemberian pelayanan dan pelayanan di Kantor Desa Bajak II, kami sangat mendukung pelatihan tersebut. Selain itu, penulis telah memberikan informasi pada aplikasi Whatsapp grup dan Google form dengan mengembangkan beberapa fitur aplikasi untuk melengkapi pelayanan administrasi, mempermudah pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan sumber daya manusia petugas kecamatan yang melayani pelayanan. Hal ini juga dapat berdampak pada tingkat keterlibatan masyarakat saat menggunakan aplikasi Whatsapp grup dan Google form sebagai alternatif. Integrasi dan Pelayanan Integrasi

Desa Bajak II akan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat pelayanan publik khususnya di Kecamatan Kabupaten Biak Numfor dan juga memungkinkan peningkatan sarana dan prasarana komunikasi. Kegiatan pendampingan bertujuan untuk melatih aparat kecamatan dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penggunaan Whatsapp grup dan Google form untuk layanan pemerintah, layanan publik, dll. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi (pembuatan akta kelakuan baik, akta usaha, akta nikah, kartu keluarga baru) dan pelayanan publik lainnya. Selain itu juga sebagai media menerima saran, kritik dan keluhan masyarakat.

II. METODE

Dalam memberikan pelatihan ini menggunakan metode dengan cara memberikan pengarahan atau pelatihan tentang bagaimana Masyarakat Mengenal media teknologi, social media, dan media digital lainnya, terutama pemuda dan perangkat desa di desa Desa Bajak II

- a) Penjelasan
- b) Diskusi
- c) Tanya jawab
- d) Praktek

Waktu dan Tempat

Kegiatan pelatihan ini dilakukan di desa Bajak II dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2023 yang bertempat di balai pertemuan desa Bajak II

Peserta

Masyarakat, Toko Masyarakat, Perangkat Desa Bajak II

Narasumber

Narasumber dalam pelatihan ini berasal dari dosen STIA Bengkulu

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Media Sosial Layanan Publik

Peran media sosial pada pemerintahan telah menjadi salah satu trend di elektronik government atau yang sering disebut dengan e-government. Eksistensi dari sosial media di sektor pemerintahan menjadi salah satu jembatan yang dapat menghubungkan pemerintahan dan masyarakat secara umum. Penggunaan dan pemanfaatan medsos merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarkan program dan kebijakan pemerintah. Tak hanya itu medsos juga sarana berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat. Melihat dari banyaknya kemudahan yang diberikan oleh media



JURNAL SEMARAK MENGABDI

sosial dan jejaring sosial dalam berkomunikasi dan berinteraksi, maka pemanfaatannya harus dioptimalkan, tidak terkecuali dalam bidang layanan publik. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria. Lembaga Administrasi Negara sudah merumuskan 15 kriteria pelayanan, antara lain: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab, kecakapan, pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, keramahan, keterbukaan, komunikasi, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, efisien, dan ekonomis (LAN, 2003).

Media sosial atau dalam Bahasa Inggris Social Media terdiri dari dua kata, yaitu social yang artinya berkenaan dengan masyarakat, dan media yang berarti alat, sarana, atau perantara. Sehingga dapat dipahami bahwa media sosial merupakan suatu alat, sarana, atau perantara yang berguna untuk menghubungkan masyarakat. Namun, secara istilah dan penggunaannya dewasa ini, sosial media merujuk kepada suatu media daring yang berfungsi sebagai sarana interaksi para penggunanya. Kaplan dan Haenlein (2010) mendefinisikan sosial media sebagai “a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0 and that allow the creation and exchange of user-generated content.” Dalam tulisannya, mereka membagi enam jenis media sosial, antara lain: proyek kolaborasi (collaborative projects), blog dan microblog (blog and microblogs), konten (content), situs jejaring sosial (social networking sites), virtual game worlds, dan virtual social worlds. Selain media sosial, juga dikenal istilah lain, yaitu social network atau jejaring sosial. Walaupun secara garis besar keduanya sama-sama berfungsi untuk menjadi wadah interaksi antar banyak orang tanpa terhalang waktu dan jarak, kedua istilah ini memiliki perbedaan yang mendasar dilihat dari media dan tujuannya. Media sosial merupakan sebuah channel (saluran) sementara jejaring sosial lebih kepada engagement sehingga media sosial lebih berfokus untuk menghasilkan konten, sementara jejaring sosial fokus untuk membangun hubungan dan reputasi.

Contoh dari media sosial adalah blog, aplikasi chatting seperti Whatsapp grup dan Google form dan Line. Sementara itu contoh dari jejaring sosial adalah Instagram, Twitter, Tumblr, dan Facebook. Pengenalan dan Pemanfaatan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan di Kantor DesaBajak II

Tahap Pertama: Pelatihan Pengenalan Media Sosial

Pada tahap pengenalan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada aparat Desaterkait media sosial dan peluang memanfaatkan media sosial untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat Desa. Selain itu, diberikan pula pemahaman mengenai jenis-jenis media sosial dan tren penggunaan media sosial di Indonesia tahun 2023. Dengan demikian, dapat disepakati dan ditetapkan bahwa kantor Desa akan memanfaatkan media Whatsapp grup dan Google form dalam mendukung pelayanan. Kesepakatan tersebut didapatkan berdasarkan hasil diskusi dengan peserta yang hadir. Setelah dilakukan pemberian materi untuk brainstorming, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan akun media sosial Whatsapp grup dan Google form.

Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan di DesaBajak II



Sumber Dokumentasi : Penulis 2023



JURNAL SEMARAK MENGABDI

Tahap Pembuatan Akun

Tahap yang kedua yaitu pembuatan akun sosial media Whatsapp grup dan Google form. Kegiatan dalam tahap ini dimulai dengan pemutaran video tutorial pembuatan akun Whatsapp grup dan Google form. Setelah itu pendaftaran akun media sosial dilakukan melalui ponsel pintar staf Desayang sudah ditunjuk sebagai operator akun media sosial tersebut. Selanjutnya diputarkan video mengenai cara menggunakan Whatsapp grup dan Google form sebagai akun bisnis untuk kegiatan layanan pemerintahan

Pada tahap ini, operator juga diminta untuk membuat akun Gmail dan mengisi profil akun dengan info dasar seperti Nama Akun, yaitu Desa



Tahap Pengoperasian Akun Media Sosial

Tahap ketiga ini berupa pengaplikasian sosial media. Pada tahap ini peserta yang telah mengikuti pelatihan akan bertugas sebagai admin yang mengelola media sosial tersebut. Admin bertugas memberikan informasi layanan pemerintahan, khususnya seluruh kegiatan di Desa Bajak II. Tujuannya agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang berada di wilayah DesaBajak II. Harapannya dapat untuk meminimalkan kesalahan masyarakat dalam mempersiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan guna pengurusan suatu keperluan.



Menu ini masih sangat sederhana karena tujuan utamanya adalah untuk mengenalkan bagaimana sistem layanan ini bekerja. Namun, setelah pelatihan ini admin Desa Bajak II untuk



JURNAL SEMARAK MENGABDI

menambah menu layanan sesuai dengan kebutuhan layanan di Desa. Ketiga, apabila menu layanan telah muncul, maka pengguna bisa memilih layanan yang dibutuhkan dengan cara mengetikkan angka dari menu yang dipilih. Contoh: jika masyarakat ingin mengetahui alamat Desa, maka ketik angka “1”. Lalu akan muncul balasan yang menginformasikan alamat Desa. Begitu juga untuk Pelayanan Administrasi. Ketika masyarakat mengetik angka “2”, maka akan muncul tautan, yang bila masyarakat mengklik tautan tersebut, maka langsung terhubung ke Google Formulir. Sementara itu, jika pengguna mengetik angka “3”, maka secara otomatis akan langsung terhubung dengan akun media sosial.

Whatsapp grup dan Google form Desaseperti ditampilkan terkait 1). Informasi yang bersifat pengumuman penting, 2) Informasi aktivitas Desa, 3) Ucapan perayaan hari besar, Infografis tentang alur Standard Operational Procedure (SOP) berbagai pengurusan administrasi atau layanan publik lainnya, 4) Postingan lain yang dibutuhkan oleh masyarakat DesaBajak II atau postingan yang bersifat hiburan dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Setelah dilangsungkannya pelatihan layanan Desaberbasis media sosial ini, tim kemudian melakukan survei layanan apa saja yang dibutuhkan untuk ditambahkan pada menu layanan. Pelaksanaan survei ini untuk mendapatkan masukan dari masyarakat sehingga pengurusan berbagai kebutuhan mereka dapat dipermudah melalui aplikasi ini. Survei tersebut dibuat menggunakan Google Form dan dibagikan kepada masyarakat yang sudah mengikuti pelatihan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan gambar 4 respons peserta pelatihan pelayanan administrasi berbasis Whatsapp grup dan Google form di kantor kelurahan Bajak II sebagai berikut:

Gambar 4. Respons Peserta Pelatihan pada Google Formulir Layanan Administrasi DesaBajak II



Sumber Dokumentasi : Penulis 2023

Berdasarkan hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi berbasis Aplikasi Whatsapp grup dan Google form diDesamulya pada bulan maret terlihat bahwa nomor pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat meningkat dalam rangka untuk memulai pengurusan admnistrasi di Desa Bajak II, kemudian pada bulan Desember proses pelayanan admnistrasi berbasis aplikasi Whatsapp grup dan Google form terlihat masyarakat banyak mengurus surat keterangan tidak mampu, sedangkan pada bulan Desember terlihat pelayanan pengaduan masyarakat tinggi sedangkan pelayanan administrasi surat keterangan tidak mampu dan surat kependudukan terlihat yang dilakukan oleh masyarakat stabil, artinya bahwa pelayanan berbasis Aplikasi Whatsapp grup dan Google form ini dalam melakukan pelayanan sangat baik di DesaBajak II

Tabel 2. Roundown Kegiatan Pelatihan Digital Dan Google Form

NO	MATERI	WAKTU	NARASUMBER
1	Pembukaan	14.00-14.20 wib	Pembawa acara Erlian Dwisnu, M.Pd
2	pengenalan aplikasi whatsapp grup dan Google form grup dan Google form	14.20 – 16.00 wib	Ovita Charolina, SE, M,aK
3	Penutup dan foto Bersama	16.00 – 16.20 wib	seluruh peserta pelatihan



JURNAL SEMARAK MENGABDI

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Ada kebutuhan mendesak bagi masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pandemi ini tidak hanya mengharuskan pemberian layanan secara online untuk meminimalisir kontak fisik, namun juga menuntut pemberian layanan yang mudah, cepat, akurat dan efisien.

Rephrase

Pemilihan akun Whatsapp grup dan Google form yang akan dijadikan akun resmi di distrik Karan Mriya berbeda dengan data nasional yang mencakup dua media sosial dalam platform tersebut yang mencakup banyak aspek pengguna. Selain itu, perbincangan dengan pejabat daerah mengungkapkan bahwa kedua media sosial ini sangat sering digunakan oleh masyarakat Kabupaten Karan Mulya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan trimakasih kami ucapkan kepada kepala desa beserta perangkat desa Desa Bajak II yang bersedia mengikuti kegiatan pelatihan, serta Masyarakat desa Desa Bajak II merupakan Bagian ucapan terima kasih dapat disertakan untuk mengapresiasi pihak-pihak yang membantu aktivitas pengabdian kepada masyarakat untuk menpelatihkan Literasi Digital di seluruh lapisan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Iivari, N., Sharma, S., & Ventä-Olkkonen, L. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? *International Journal of Information Management*, 55(June), 102183. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183>
- Wahyudi, J., Efendi, Y., Ariska, Y. I., Yustanti, N. V., & Azuwandri, A. (2023). PEMANFAATAN DIGITAL MARKETING SYRUP JAHE MERAH DANGAU DATUK DI KOTA BENGKULU. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 2(1), 7-14.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- LAN. (2003). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Media Sosial, Aplikasi dan Pemahamannya di Masyarakat (Studi Ekspolatori: Literasi Media Sosial Warga DesaDuri Kepa Jakarta Barat). <https://www.esaung.gul.ac.id/media-sosial-aplikasi-dan-pemahamannya-di-masyarakat-studi-ekspolatori-literasi-media-sosial-warga-Desa-duri-kepa-jakarta-barat/>
- Nugroho, T. W. A. (2016). Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.279-296>
- Putra, M. T., Warsito, & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(04), 21–30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/17471>
- Rachmat, I., Abdurrahman, & Humaira, S. (2020).