

Dari Pelayanan Manual ke Digital Responsif: Pemanfaatan *WhatsApp Business* dalam Transformasi Pelayanan Publik Desa di Kecamatan Ngamprah

From Manual to Responsive Digital Services: WhatsApp Business Utilization in the Transformation of Village Public Services in Ngamprah District

Vinda Verina Kartika Dewi Primasari¹, Merintha Suryapuspa², Mutiar Fitri Dewi³, Mutia Rahmah⁴, Nabil Makarim⁵, Dwi Ajeng Ayu Farahdilah Akbar⁶, Ahmad Hidayat⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Penulis Korespondensi

Vinda Verina Kartika Dewi Primasari

vinda.verina@ipdn.ac.id

+62-823-9311-8958

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, terutama keterbatasan literasi digital aparatur dan dominasi pelayanan manual yang berdampak pada rendahnya responsivitas serta efisiensi layanan. Kondisi ini juga ditemukan di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, meskipun masyarakat telah terbiasa menggunakan perangkat digital. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memanfaatkan teknologi komunikasi yang mudah diakses melalui pelatihan penggunaan *WhatsApp Business* sebagai sarana pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif berbasis pelatihan yang dilaksanakan melalui 4 (empat) tahap, yaitu Reaksi Peserta, Proses Pembelajaran, Perubahan Perilaku dan Refleksi. Kegiatan dilaksanakan selama 1 (satu) hari dengan melibatkan 30 peserta yang terdiri atas aparatur desa dan pegawai kecamatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan fitur utama *WhatsApp Business*, seperti pembuatan profil layanan, pesan otomatis, katalog layanan, dan pengelolaan percakapan. Peserta juga menunjukkan perubahan sikap dan perilaku kerja yang lebih

adaptif terhadap digitalisasi pelayanan publik. Kegiatan ini terbukti efektif sebagai langkah awal digitalisasi pelayanan publik desa yang berbiaya rendah, mudah diadopsi, dan sesuai dengan konteks sosial aparatur serta masyarakat desa. Kegiatan ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi sederhana yang telah familier dapat menjadi strategi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik desa secara bertahap dan berkelanjutan.

Kata Kunci

Pelayanan publik; Digitalisasi Pelayanan; WhatsApp Business; Pengabdian kepada Masyarakat

Abstract

Village-level public service delivery continues to encounter significant challenges, particularly due to limited digital literacy among village officials and the prevalence of manual service practices, which contribute to low responsiveness and inefficiency. This situation is also observed in Ngamprah District, West Bandung Regency, even though local communities are already familiar with and actively use digital devices. The Community Service Program (Pengabdian kepada Masyarakat/PkM) was designed to enhance village officials' capacity to use accessible communication technology by providing training on WhatsApp Business as a medium for public service delivery. The program adopted a participatory, training-based approach, implemented in four stages: participant reaction, learning process, behavioral change, and reflection. The activity was conducted over one day and involved 30 participants, including village officials and district-level staff. The results demonstrate improvements in participants' understanding and skills in using key WhatsApp Business features, including service profile creation, automated messages, service catalogues, and conversation management. Additionally, participants exhibited positive changes in attitudes and work behaviors, becoming more adaptive to the digitalization of public services. The program was effective as an initial step toward digitalizing village public services, offering a low-cost, easily adoptable solution that aligns with the social context of both village officials and the community. These findings indicate that leveraging simple, familiar technology can be a strategic approach to gradually and sustainably improving the quality of village public services.

Keywords

Public services; Service Digitalization; WhatsApp Business; Community Service Program

1. Pendahuluan

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia (Benzoni, 2023). Dalam konteks desentralisasi, desa tidak sekedar menjadi pelaksana kebijakan dari pusat, melainkan sebuah entitas otonom yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sendiri sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 yang merupakan perubahan kedua dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Namun, kewenangan ini menuntut kapasitas tata kelola yang baik, terutama dalam menghadirkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga (Karyani, 2020). Fenomena yang sering ditemukan di lapangan menunjukkan masih lemahnya tata kelola pemerintahan desa, baik dari aspek sumber daya manusia maupun pemanfaatan teknologi informasi (Karimullah, 2022; Tungga, 2024). Pelayanan publik di tingkat desa masih banyak yang bersifat manual, bergantung pada tatap muka, serta belum

memanfaatkan media digital yang potensial untuk mempercepat proses administrasi dan komunikasi, padahal tingkat penetrasi internet Indonesia dalam 6 (enam) tahun terakhir terus mengalami kenaikan tampak pada Gambar 1 (Sihombing & H., 2024; Yar, 2024).



Gambar 1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2025
Sumber: APJII, 2025

Kondisi tersebut berimplikasi pada lambatnya respons terhadap permintaan layanan, rendahnya transparansi, dan terbatasnya akses informasi publik bagi masyarakat pedesaan (Min & Malladi, 2004). Untuk mengatasi tantangan ini, pengembangan sistem informasi desa yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi sangat diperlukan, guna



meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik (Aji et al., 2023).

Kecamatan Ngamprah di Kabupaten Bandung Barat mencerminkan persoalan serupa. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan Camat Ngamprah, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kepala Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Desa serta 4 (empat) orang perwakilan dari perangkat desa, ditemukan 3 (tiga) tantangan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ngamprah. Pertama, ketergantungan terhadap pelayanan manual yang memakan waktu dan biaya bagi masyarakat; kedua, belum adanya media komunikasi yang mudah diakses untuk menyampaikan informasi atau keluhan; dan ketiga, literasi digital belum merata dan berada di kategori sedang. Hal

ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Takariani (2025), yang menyatakan bahwa tingkat literasi digital di Kabupaten Bandung Barat secara umum berada pada level menengah. Variasi antar wilayah memiliki keterkaitan yang kuat dengan tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, tampak pada Gambar 2 (Karim et al., 2022; Karimullah et al., 2022; Takariani et al., 2025).



Gambar 2 Literasi Digital berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan
Sumber: APJII, 2025

Tabel 1. Pemetaan Aktivitas Digital Pemerintah Desa di Kecamatan Ngamprah

No	Nama Desa	URL	Status Active	Fitur	Tanggal Update	Catatan
1	Bojongkoneng	-	Social media (Instagram) found	-	-	Akun Instagram resmi ditemukan: @desabojongkoneng_ngamprah_kbb; tidak ditemukan website publik saat pemindaian awal.
2	Cilame	https://www.desacilame.com/	Website aktif	Ajukan Surat Online, Layanan & Ekonomi, Peraturan Desa, Kontak & Aduan	(terlihat aktif, kontak tersedia)	Portal digital desa dengan fitur layanan online. Perlu cek lebih lanjut tanggal update halaman berita/APBDes.
3	Cimanggu	https://www.cimanggu-nph.desa.id/	Website aktif	Profil, Berita, Letak Geografis, Kontak	(terlihat aktif)	Website menampilkan profil dan konten desa; baik untuk dijadikan contoh adopsi dasar.
4	Cimareme	-	Website found (note: this appears to be for Cimareme Garut)	Profil, Galeri, Agenda (site location)	-	Hati-hati: ada situs 'Cimareme' yang terdaftar di domain umum namun tampaknya untuk Cimareme di Garut — perlu verifikasi apakah ini untuk Ngamprah atau desa lain.
5	Gadobangkong	-	Social media (Instagram) found	-	-	Akun Instagram resmi @desagadobangkong ada; tidak ditemukan website publik mudah diakses.



No	Nama Desa	URL	Status Active	Fitur	Tanggal Update	Catatan
6	Margajaya	-	Social media / blog presence	-	-	BPD have a wordpress page and Instagram presence; no clear official portal found in quick scan.
7	Mekarsari	https://mekarsari-bandungbaratkab.digitaldesa.id/	Website aktif (DigitalDesa)	Profil, Infografis, PPID, Pengaduan, Berita, Peta Desa	Website structure active but some content fields empty	Portal ada namun beberapa data (APBDes, jumlah penduduk) belum diisi.
8	Ngamprah	https://ngamprah.nusadesa.id/	Website aktif	Profil, Sejarah, Potensi, Kontak	(terlihat aktif)	Situs profil desa Ngamprah ditemukan (nusadesa.id platform).
9	Pakuhaji	-	No website found in quick scan	-	-	Perlu verifikasi lapangan; mungkin hanya social media or internal pages.
10	Sukatani	-	No website found in quick scan	-	-	Perlu verifikasi lapangan; search returned limited social presence.
11	Tanimulya	https://www.tanimulya-desa.site/	Website active	Beranda, Status IDM, Galeri	(terlihat aktif)	Website desa tersedia; konten dasar terlihat.

Sumber: diolah dari berbagai sumber oleh tim PkM, 2025

Dari 11 desa yang ada di Kecamatan Ngamprah, terdapat 5 (lima) desa yang telah memiliki website desa. Meski telah memiliki website resmi, beberapa pemerintah desa belum meng-update fitur tertentu. Selain itu, terdapat 3 (tiga) desa memiliki akun media sosial berupa Instagram atau blog dan 3 (tiga) desa tidak memiliki website maupun media sosial, seperti digambarkan pada Tabel 1.

Masyarakat desa kini banyak yang telah menggunakan smartphone dan terbiasa berkomunikasi melalui aplikasi digital. Kesenjangan ini menunjukkan adanya peluang besar untuk melakukan intervensi berbasis teknologi, terutama dalam bentuk digitalisasi pelayanan publik yang dapat diakses melalui perangkat sederhana (Pimenidis, 2009). Digitalisasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya menerapkan prinsip good governance dalam konteks pemerintahan desa. Tata kelola pemerintahan yang baik mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan efektivitas (Anđelković, 2023)(Anđelković,

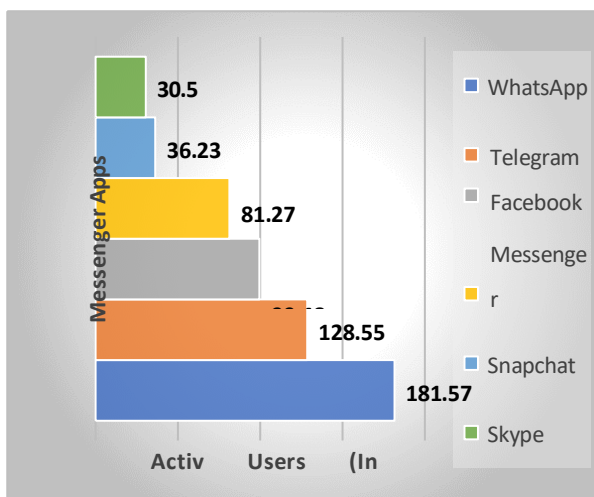
2023; Mardiasmo, 2018). Dalam konteks desa, prinsip-prinsip ini menjadi kunci keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena kedekatan struktur sosial antara aparat dan masyarakat. Osborne (1992) dalam Shareef (2016) menegaskan bahwa pemerintahan modern harus berorientasi pada kebutuhan warga sebagai “pelanggan”, bukan sekadar pelaksana regulasi. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya bersifat teknologis, melainkan juga kultural, dimana harus mampu mengubah cara pandang aparat desa terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri, sebagaimana didefinisikan oleh Lembaga Administrasi Negara (2017), adalah pemberian layanan prima oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat (Chalirafi et al., 2023). Kualitas pelayanan tersebut diukur dari dimensi keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik (Deepthi et al., 2024; Pena et al., 2013; Zeithaml et al., 1990). Dalam konteks pedesaan, dimensi daya tanggap menjadi sangat penting karena sebagian



besar masyarakat mengharapkan kecepatan dan kejelasan dalam memperoleh layanan dasar, seperti administrasi kependudukan, surat keterangan, dan akses informasi publik (OECD, 2023). Oleh karena itu, intervensi yang mampu meningkatkan responsivitas pelayanan akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dan legitimasi pemerintahan desa.

Salah satu bentuk digitalisasi yang potensial untuk diterapkan adalah penggunaan *WhatsApp Business* sebagai media pelayanan publik. WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi paling populer di Indonesia dengan penetrasi pengguna mencapai lebih dari 80% dari populasi pengguna internet, tampak pada Gambar 3 (APJII, 2025; Himpong et al., 2023; Pandjaitan, 2024).



Gambar 3 Popular Messenger Apps in Indonesia 2024
Sumber : Pandjaitan, 2024

WhatsApp dikategorikan sebagai bagian dari media sosial berbasis pesan instan (instant messaging social media), karena dapat digunakan pemerintah desa untuk interaksi dengan masyarakat secara daring. Aplikasi versi bisnis ini menyediakan fitur yang relevan bagi instansi publik, seperti profil lembaga, katalog layanan, pesan otomatis, dan label percakapan untuk mengorganisasi layanan. Fitur tersebut dapat diadaptasi oleh pemerintah desa untuk menciptakan kanal komunikasi resmi

yang profesional dan efisien (Mutiara et al., 2024). Menurut Wibawa (2021), penggunaan *WhatsApp Business* oleh organisasi kecil terbukti meningkatkan kepuasan pengguna karena mempercepat respon dan menyediakan informasi yang lebih terstruktur.

Berdasarkan potensi ini, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Kecamatan Ngamprah difokuskan pada pelatihan penggunaan *WhatsApp Business* untuk perangkat desa sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali aparatur desa dengan keterampilan digital praktis agar mereka mampu memanfaatkan teknologi yang sudah akrab di kalangan masyarakat. Secara spesifik, kegiatan ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam pelayanan publik melalui penggunaan *WhatsApp Business*.

Kegiatan ini didasarkan pada pemahaman transformasi digital di desa tidak selalu membutuhkan infrastruktur kompleks. Inovasi sederhana yang berfokus pada pemanfaatan teknologi populer justru memiliki peluang keberlanjutan yang lebih besar. *WhatsApp Business* dipilih karena mudah digunakan, tidak memerlukan biaya tambahan, dan telah dikenal luas oleh masyarakat. Pendekatan ini juga selaras dengan teori *appropriate technology* yang dikemukakan oleh Schumacher (1973) dalam Abidin (2023), yakni pemilihan teknologi yang sesuai dengan kondisi sosial ekonomi pengguna. Dengan demikian, PkM ini tidak hanya menargetkan transfer keterampilan teknis, tetapi juga mengedukasi aparatur desa mengenai pentingnya inovasi pelayanan berbasis kebutuhan warga.

Dari perspektif akademik, kegiatan ini relevan dengan konsep e-government sebagaimana dijelaskan oleh United Nations (2020) dalam Kumar (2024), yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk

meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam pemerintahan. Namun, dibandingkan dengan model e-government formal berbasis web atau aplikasi terpusat, pendekatan *WhatsApp Business* menawarkan keunggulan pada aspek aksesibilitas dan keintiman komunikasi. Warga tidak perlu mempelajari platform baru. Mereka cukup menggunakan aplikasi yang sudah ada di ponsel mereka. Dengan kata lain, intervensi ini berorientasi pada low-cost digital governance yang tetap memenuhi prinsip tata kelola modern.

Jika dibandingkan dengan beberapa penelitian yang pernah dilakukan, pendekatan ini memiliki kebaruan baik secara konseptual maupun praktis. Penelitian yang dilakukan oleh Yudha (2020) dan Alfayn, (2023) menyoroti bahwa digitalisasi pelayanan publik di pedesaan umumnya berfokus pada sistem berbasis website desa atau aplikasi pemerintahan yang dikembangkan oleh pihak ketiga. Namun, model tersebut sering gagal diterapkan karena keterbatasan kapasitas teknis aparatur dan biaya pemeliharaan. Sementara itu, penelitian Wibawa (2021) mengkaji *WhatsApp Business* dalam konteks usaha mikro kecil menengah (UMKM), bukan pemerintahan desa. Penelitian lain yang serupa juga dilakukan oleh Rosshad et al. (2024) di Kecamatan Kertajati yang menjadi lokasi yang difokuskan pada pusat pertumbuhan ekonomi dan kawasan industri (Humas Jabar, 2025). Kondisi ini berbeda dengan lokasi kegiatan PkM ini yang dilakukan di Kecamatan Ngamprah yang menjadi pusat pemerintahan dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi (BPS Bandung Barat, 2025). Dengan demikian, PkM ini mengisi celah kekosongan bagaimana *WhatsApp Business* ini sebagai salah satu tools yang mudah digunakan dalam berbagai konteks wilayah. Kegiatan ini menunjukkan bagaimana inovasi kecil dapat menghasilkan perubahan besar dalam tata kelola pelayanan publik. Pendekatan grassroots digitalization yang diusung kegiatan ini sejalan dengan visi pembangunan inklusif, dimana teknologi

menjadi alat pemberdayaan masyarakat, bukan sekadar simbol modernisasi. Dengan memberdayakan perangkat desa, digitalisasi tidak lagi dipaksakan dari luar, melainkan tumbuh dari kebutuhan internal pemerintahan lokal itu sendiri. Di sisi lain, kegiatan ini juga memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat, karena dapat dijadikan model replikasi di kecamatan lain dengan karakteristik serupa.

Secara konseptual, kegiatan ini menegaskan hubungan antara tiga variabel utama, yaitu pelatihan penggunaan *WhatsApp Business* (sebagai intervensi), digitalisasi pelayanan publik (sebagai proses transformasi), dan tujuan akhirnya pada peningkatan kualitas pelayanan publik (sebagai hasil). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya bersifat praktis, tetapi juga reflektif yang menguji bagaimana teori good governance dan e- government dapat diterapkan pada level mikro pemerintahan. Artikel ini menunjukkan bahwa ketika perangkat desa dilatih untuk memahami dan memanfaatkan teknologi yang relevan dengan konteks sosialnya, maka digitalisasi bukan lagi slogan biasa, melainkan praktik nyata yang mengubah pola komunikasi dan pelayanan. Oleh sebab itu, PkM ini tidak hanya menilai keberhasilan pelatihan secara teknis, tetapi juga menegaskan pentingnya transformasi budaya kerja pemerintahan desa menuju tata kelola yang lebih adaptif dan partisipatif..

2. Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu tahap pra pelaksanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pasca pelaksanaan.

a. Tahap Pra Pelaksanaan

Tahap pra pelaksanaan terdiri dari kegiatan perencanaan kegiatan dan koordinasi baik secara internal di lingkup Fakultas Politik Pemerintahan, maupun secara eksternal dengan pemerintah Kecamatan Ngamprah. Sebagai bagian dari



tahap pra pelaksanaan, kegiatan koordinasi dilakukan untuk menjamin pelaksanaan kegiatan PKM sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.



Gambar 4 Koordinasi Internal Pelaksanaan PkM
Sumber: Tim PkM, 2025

Pemilihan lokasi kegiatan di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, didasarkan pada hasil observasi lapangan yang dilakukan tim Fakultas Politik Pemerintahan pada tanggal 4 September 2025 yang terdiri dari Wakil Dekan Bidang Keprajaan, Kepala Unit Penelitian dan PKM, dan para Ketua Program Studi di lingkungan FPP, tampak pada Gambar 5.



Gambar 5 Koordinasi Tim PkM IPDN dengan Pemerintah Kecamatan Ngamprah
Sumber: Tim PkM, 2025

Tim pengabdian melakukan survei kebutuhan dan wawancara mendalam dengan pemerintah kecamatan Ngamprah dan perwakilan pemerintah desa untuk mengidentifikasi tantangan spesifik dalam pelayanan publik. Dialog ini menjadi dasar dalam penyusunan materi pelatihan. Koordinasi dilakukan dengan Camat Ngamprah dan para kepala desa untuk

menjamin dukungan administratif serta partisipasi aktif dari peserta.

b. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan PKM dipusatkan di aula pertemuan Kecamatan Ngamprah untuk memudahkan koordinasi dengan perangkat desa dari seluruh wilayah kecamatan.



Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 1 (satu) hari, yaitu pada 9 Oktober 2025, dengan struktur waktu yang memungkinkan pendalaman teori sekaligus praktik langsung. Desain kegiatan yang singkat namun intensif ini didasarkan pada prinsip experiential learning, yaitu pembelajaran melalui pengalaman langsung (Kolb, 1984; Rahmi, 2024; Yudha, 2025). Melalui pendekatan tersebut, peserta tidak hanya memahami konsep SPBE, administrasi pemerintahan desa, dan fitur WhatsApp Business, tetapi juga menginternalisasi penerapannya dalam konteks pelayanan publik. Sejalan dengan pandangan Patton (2002), pemilihan peserta dilakukan secara purposif berdasarkan peran strategis mereka dalam pelayanan publik desa (Campbell., 2020; Severiano., 2025). Kegiatan PKM ini diikuti oleh 30 peserta yang terdiri atas sekretaris desa, pegawai administrasi desa, dan pegawai Kantor Kecamatan Ngamprah.

Kegiatan PKM menggunakan pendekatan partisipatif berbasis pelatihan untuk meningkatkan kapasitas aparat desa.

Pendekatan ini didasarkan pada asumsi bahwa peningkatan kapasitas tidak cukup dicapai melalui penyampaian materi teoritis, tetapi memerlukan keterlibatan langsung peserta dalam pembelajaran yang aplikatif dan kontekstual. Pendekatan partisipatif menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran, sejalan dengan gagasan *participatory learning*, yang menekankan dialog 2 (dua) arah antara fasilitator dan peserta (Crossref, 2007; Perry, 2022). Dalam pelaksanaannya, tim PkM yang terdiri dari dosen dan praja utama Program Studi Kebijakan Publik berperan sebagai fasilitator yang mendorong perangkat desa memecahkan persoalan pelayanan publik melalui inovasi digital, khususnya pemanfaatan aplikasi WhatsApp Business. Jenis PkM ini berupa pelatihan yang menekankan proses transfer knowledge dan transfer skill melalui kombinasi teori, praktik langsung, dan tanya jawab. Metode pelatihan ini sejalan dengan model evaluasi Kirkpatrick (2006) dalam Kulkarni (2018), yang tercermin melalui reaksi peserta, proses pembelajaran, perubahan perilaku, dan refleksi terhadap hasil dalam pelayanan publik desa.

*Gambar 6 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan
Sumber : Tim PkM, 2025*

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) diawali dengan tahapan reaksi peserta yang dilakukan melalui identifikasi pengetahuan awal aparatur desa menggunakan tanya jawab sederhana. Tahap ini bertujuan untuk memetakan tingkat pemahaman awal peserta serta menjadi dasar penyesuaian penyampaian materi pelatihan. Selanjutnya, proses pembelajaran difokuskan pada penyampaian materi terkait konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), administrasi pemerintahan desa, serta pemanfaatan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai inovasi pelayanan publik. Tahap pembelajaran ini dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus konteks penerapannya dalam pelayanan desa. Tahapan berikutnya adalah perubahan perilaku yang ditunjukkan melalui praktik pembuatan akun *WhatsApp Business* oleh peserta selama

kegiatan pelatihan berlangsung. Praktik ini menjadi bentuk penerapan langsung dari materi yang telah dipelajari. Tahap akhir berupa refleksi dilakukan melalui kegiatan tanya jawab dan penyampaian pendapat peserta untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan serta memperoleh umpan balik terhadap proses dan hasil pelatihan.

3. Hasil dan Pembahasan

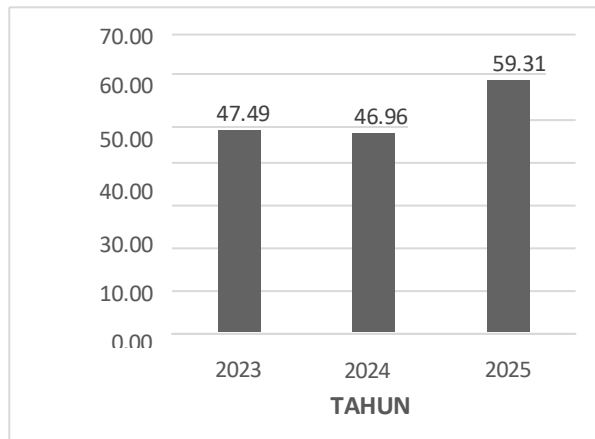
Pelaksanaan kegiatan PkM di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, berlangsung selama 1 (satu) hari dengan partisipasi aktif aparatur desa dan pegawai kecamatan. Kegiatan ini diikuti oleh 30 peserta yang terdiri atas 11 Sekretaris Desa, 11 pegawai administrasi desa, dan 8 (delapan) pegawai Kantor Kecamatan Ngamprah.



*Gambar 7 Peserta Kegiatan PkM
Sumber : Tim PkM, 2025*

Tingginya tingkat kehadiran dan keterlibatan peserta sejak awal kegiatan menunjukkan bahwa isu peningkatan kapasitas digital aparatur desa merupakan kebutuhan nyata dalam konteks pelayanan publik di tingkat lokal, tampak pada Gambar 7. Pelatihan difokuskan pada pemanfaatan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai sarana komunikasi dan pelayanan publik, yang dipilih karena tingkat aksesibilitasnya tinggi dan telah familier di kalangan aparatur desa maupun masyarakat.

Hasil pengamatan awal sebelum pemberian materi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami perbedaan antara WhatsApp Messenger dan WhatsApp Business, serta belum mengetahui fitur-fitur penting seperti katalog layanan, pesan otomatis (autoreply), quick replies, dan pelabelan percakapan



Gambar 8 IMDI Kabupaten Bandung Barat
Sumber: IMDI, 2025

Meskipun berdasarkan data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI, 2025) Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2025 meningkat cukup tinggi, tampak pada Gambar 8, namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Takariani, (2025), peningkatan tersebut belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Bandung Barat. Kondisi ini mengonfirmasi temuan awal tim PKM bahwa literasi digital aparatur desa masih relatif terbatas, khususnya dalam aspek pemanfaatan teknologi komunikasi untuk pelayanan publik. Keterbatasan tersebut berdampak pada pola pelayanan yang masih manual, tidak terstruktur, dan sangat bergantung pada kehadiran fisik warga di kantor desa.

Kegiatan PKM diawali dengan proses reaksi peserta, tampak pada Gambar 9. Pada tahap ini reaksi peserta dilakukan melalui identifikasi pengetahuan awal aparatur desa menggunakan tanya jawab sederhana. Tahap ini bertujuan untuk memetakan tingkat pemahaman awal peserta serta menjadi dasar penyesuaian penyampaian materi pelatihan.



Gambar 9 Reaksi Peserta
Sumber : Tim PKM, 2025

Pada tahap ini, peserta secara aktif berbagi pengalaman terkait kendala pelayanan manual yang mereka hadapi, seperti keterlambatan merespons pertanyaan warga, kesulitan mengakses arsip, dan keterbatasan waktu pelayanan. Diskusi ini menjadi pintu masuk penting untuk membangun kesadaran bersama bahwa digitalisasi bukan sekadar tuntutan kebijakan, melainkan kebutuhan praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa.

Selanjutnya, proses pembelajaran difokuskan pada penyampaian materi terkait konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), administrasi pemerintahan desa, serta pemanfaatan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai inovasi pelayanan publik. Tahap pembelajaran ini dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus konteks penerapannya dalam pelayanan desa.



Gambar 10 Materi kegiatan PKM
Sumber: Tim PKM, 2025

Selanjutnya, pada sesi pembelajaran ini, peserta diperkenalkan secara langsung dengan fitur-fitur *WhatsApp Business* dan aplikasinya dalam konteks pelayanan publik. Peserta mempelajari cara

mengunduh aplikasi pendukung, membuat profil bisnis desa yang mencantumkan identitas resmi, jam operasional, serta deskripsi layanan. Pada tahap praktik, peserta juga dilatih menyusun pesan otomatis, mengelola label percakapan berdasarkan jenis layanan, dan memanfaatkan katalog sebagai daftar layanan publik desa. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis praktik langsung mampu meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan dibandingkan pendekatan teoritis semata.



Gambar 11 Sesi Pemberian Materi
Sumber : Tim PkM, 2025

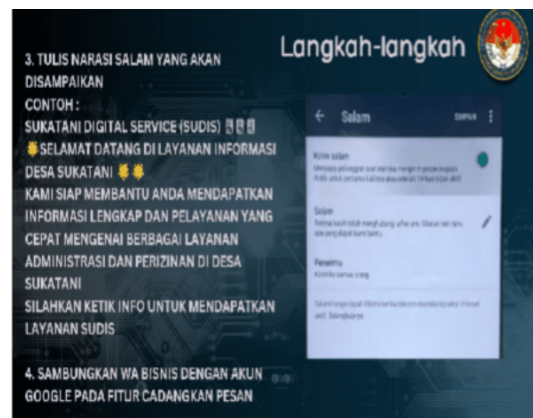
Tahapan berikutnya adalah perubahan perilaku yang ditunjukkan melalui praktik pembuatan akun *WhatsApp Business* oleh peserta selama kegiatan berlangsung. Praktik ini menjadi bentuk penerapan langsung dari materi yang telah dipelajari.



Gambar 12 Daftar Aplikasi yang di Download
Sumber : Tim PkM, 2025

Perubahan perilaku peserta mulai tampak selama sesi praktik berlangsung. Jika pada awal kegiatan peserta terlihat ragu dan pasif, setelah memahami fungsi aplikasi, mereka menunjukkan peningkatan rasa percaya diri dalam menggunakan fitur-fitur *WhatsApp Business*. Beberapa peserta bahkan mengusulkan pembentukan akun *WhatsApp Business* resmi untuk kantor

desa sebagai kanal pelayanan publik yang terstandar.



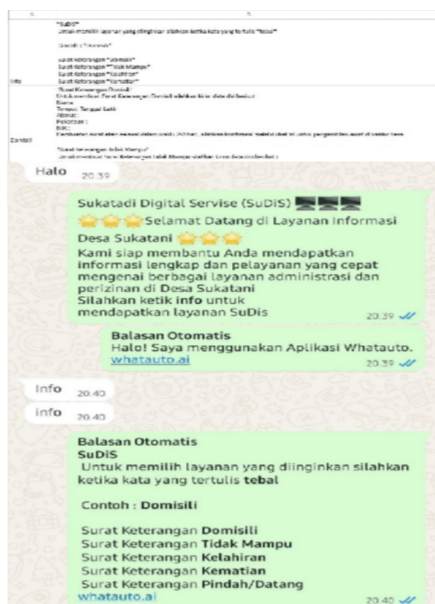
Gambar 13 Langkah-Langkah Pembuatan WaBusiness
Sumber : Tim PkM, 2025

Selain itu, muncul gagasan untuk menetapkan jam layanan daring tertentu agar komunikasi dengan masyarakat dapat dikelola secara lebih profesional dan terukur. Perubahan ini menjadi indikasi awal bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga mendorong adopsi perilaku kerja baru yang lebih adaptif terhadap teknologi.

Tahap akhir berupa refleksi dilakukan melalui kegiatan tanya jawab dan penyampaian pendapat peserta untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan serta memperoleh umpan balik terhadap proses dan hasil pelatihan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan *WhatsApp Business* efektif meningkatkan kompetensi digital aparatur desa dalam waktu relatif singkat. Temuan ini sejalan dengan prinsip *experiential learning* yang menekankan pembelajaran melalui pengalaman langsung (Kolb, 1984; Rahmi, 2024; Yudha, 2025). Dengan memberikan ruang praktik yang cukup, peserta tidak hanya memahami konsep SPBE dan administrasi pemerintahan desa, tetapi juga menginternalisasi pemanfaatan teknologi dalam konteks kerja sehari-hari. Lebih dari 90% peserta menyatakan memahami penggunaan fitur utama *WhatsApp Business* untuk mendukung pelayanan publik desa.

Dari perspektif teoretis, temuan kegiatan ini memperkuat konsep *Good Governance* yang menekankan prinsip

transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi (Mardiasmo, 2018; Widanti, 2022). Penerapan *WhatsApp Business* berkontribusi langsung terhadap peningkatan transparansi melalui keterbukaan informasi layanan, serta akuntabilitas melalui pencatatan komunikasi yang terdokumentasi secara digital. Efisiensi dan efektivitas pelayanan meningkat karena interaksi yang sebelumnya membutuhkan tatap muka kini dapat dilakukan secara daring dengan waktu yang lebih singkat. Partisipasi masyarakat akan mulai tumbuh seiring meningkatnya akses komunikasi 2 (dua) arah antara warga dan pemerintah desa.



Gambar 14 Pengaturan Pesan Otomatis
Sumber : Tim PkM, 2025

Temuan ini juga sejalan dengan gagasan Osborne, (1992) tentang Reinventing Government, yang menekankan transformasi birokrasi menuju organisasi yang berorientasi pada pengguna layanan. *WhatsApp Business* memungkinkan pemerintah desa mengadopsi pendekatan customer-oriented governance tanpa harus bergantung pada sistem digital yang kompleks. Interaksi yang lebih cepat, personal, dan responsif memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 15 Sesi tanya Jawab
Sumber : Tim PkM 2025

Dalam konteks *e-government*, kegiatan ini merepresentasikan bentuk implementasi awal (*entry level e-government*) melalui pemanfaatan teknologi komunikasi sederhana untuk pelayanan publik (Nations, 2020; Solinthone, 2016). Inisiatif ini selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, serta diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 yang menekankan percepatan transformasi digital hingga ke unit pemerintahan terkecil.



Gambar 11 Pemberian Cenderamata
Sumber : Tim PkM, 2025

WhatsApp Business dapat dipandang sebagai pintu masuk strategis bagi desa untuk berpartisipasi dalam agenda transformasi digital nasional secara inklusif dan berbiaya rendah. Ditinjau dari teori *diffusion of innovation*, keberhasilan adopsi *WhatsApp Business* di Kecamatan Ngamprah dapat dijelaskan melalui kesesuaian karakteristik inovasi dengan konteks sosial penggunaannya (Janssen & H., 2016; Rogers, 2003). Aplikasi ini memiliki keunggulan relatif kompatibel dengan kebiasaan kerja aparatur desa, mudah

digunakan, dapat diuji coba tanpa risiko tinggi, dan hasilnya langsung dapat diamati. Faktor-faktor tersebut mempercepat proses adopsi teknologi dan mengurangi resistensi perubahan di tingkat birokrasi desa.

Dari sisi kualitas pelayanan publik, penerapan *WhatsApp Business* memperkuat dimensi responsiveness, reliability, dan assurance dalam model SERVQUAL (Slamet., 2022; Zeithaml., 1990). Daya tanggap meningkat melalui pesan otomatis, keandalan diperkuat oleh konsistensi informasi layanan, dan jaminan kualitas muncul melalui penggunaan kanal komunikasi resmi yang menampilkan identitas desa. Dengan demikian, digitalisasi dalam kegiatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak pada peningkatan mutu interaksi pelayanan publik. Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa keberhasilan kegiatan PkM ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi oleh pendekatan pelatihan yang kontekstual, partisipatif, dan berbasis kebutuhan nyata aparatur desa. Kegiatan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital yang berkelanjutan dapat dimulai dari solusi sederhana yang mudah diadopsi. Kecamatan Ngamprah dapat diposisikan sebagai *best practice* dalam pengembangan pelayanan publik desa berbasis teknologi yang adaptif, manusiawi, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

4. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Kecamatan Ngamprah menunjukkan bahwa pemanfaatan *WhatsApp Business* mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan aparatur desa dalam mengadopsi digitalisasi pelayanan publik. Temuan kegiatan memperlihatkan bahwa keterbatasan literasi digital aparatur desa tidak selalu harus diatasi melalui sistem

teknologi yang kompleks, melainkan dapat dimulai dari pemanfaatan aplikasi yang telah akrab digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Pelatihan berbasis praktik langsung mendorong perubahan perilaku kerja aparatur menuju pola pelayanan yang lebih responsif, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, tujuan kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik desa melalui penguatan kapasitas digital aparatur dapat dikatakan tercapai. Pemanfaatan *WhatsApp Business* berpotensi dikembangkan sebagai kanal pelayanan publik resmi desa dengan pengaturan operasional yang lebih sistematis serta diintegrasikan dengan inovasi digital lainnya guna mendukung transformasi tata kelola pemerintahan desa yang adaptif dan berkelanjutan.

Bagian Kesimpulan merupakan ringkasan dari temuan serta analisis dan pembahasan, sekaligus pendapat penulis menyikapi persoalan yang dibahas pada bagian sebelumnya.. Kesimpulan harus mengarahkan pembaca pada masalah penting kajian atau kegiatan pengabdian masyarakat/penelitian lapangan. Kesimpulan juga wajib dapat menjawab tujuan kegiatan pengabdian masyarakat/penelitian lapangan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu tim dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, diantaranya Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terutama Camat Ngamprah dan jajaran yang telah menerima dan memfasilitasi tim untuk melakukan kegiatan penguatan tata kelola pemerintahan desa melalui digitalisasi pelayanan publik di aula pertemuan Kecamatan Ngamprah, serta seluruh peserta yang hadir dan turut berpartisipasi dalam kegiatan PkM ini. Semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan Bapak dan Ibu semua

5. Referensi

Aji, B. F. S., Junadi, & Swasanti, I. (2023).



Optimalisasi sistem informasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik

- Alfayn, M. A. N., & A'rof, A. B. (2023). Rural Digitalization Problematics in Indonesia.
- Anđelković, J. (2023). Good governance in public administration.
- APJII. (2025). Laporan Survei Internet Indonesia 2025.
- Benzoni, L. (2023). Implementation of village governance based on principles of good governance of public service in indonesia.
- BPS Bandung Barat. (2025). Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka 2025.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples.
- Chalirafi, C., Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., & Matriadi, F. (2023). Optimization of Public Services.
- Crossref. (2007). Interacting with the learners Pragmatics & Beyond.
- Deepthi, T., Sekhar, V. C., & Sri, G. K. (2024). I Comprehensive Insights into Service Quality Dimensions Exploring the Key Factors.Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management.
- Himpong, M., Waleleng, G. J., & Warouw, D. (2023). The Function of Whatsapp Group as a Medium of Communication Government and People in Sinisir Village South Minahasa Regency.
- Humas Jabar. (2025). Kertajati Bakal Jadi Kawasan Strategis Terpadu, Terintegrasi dengan Kereta Hingga Industri. Indag.Jabarprov.Go.Id. <https://indag.jabarprov.go.id/postingan/kertajati-bakal-jadi-kawasan-strategis-terpadu-terintegrasi-dengan-kereta-h i n g g a - i n d u s t r i - 6938d2f47e333e5bd9c8b72b>
- IMDI. (2025). Indeks Masyarakat Digital Indonesia.
- Janssen M., & van der V. H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government.
- Karim, M., Riady, Y., Arisanty, M., Habibi, A., & Wahyu, M. (2022). Transformasi digital melalui literasi komputer dan akses internet untuk masyarakat jawa barat.
- Karimullah, A. J., Maulany, R. R., & Amiruddin, M. (2022). Problematika Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia.
- Karyani I. A. K., & P. I. W. (2020). Urgency of The Public Services Supervision on The Regional Government Implementation.
- Kirkpatrick, D. (2006). Evaluating Training Programs: The Four Levels (3rd ed).
- Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development.
- Kulkarni, G., & Naiknaware, K. (2018). Training evaluation and critical analysis of Kirkpatrick model of evaluation.
- Kumar, D. (2024). The Role of E-Governance in Enhancing Public Service Delivery: A Study of Developing Countries.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). Pedoman Pelayanan Publik.
- Mardiasmo. (2018). Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah.
- Min, K., & Malladi. (2004). E-government in rural communities: issues and trends.International Conference on Digital Government Research.
- Mutiara, E., Yulianti, I., Wajhillah, R., & R, Y. (2024). Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah.
- Nations, U. (2020). UN E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable



Development.

- Nurhariska, A., Hayat, H., & Abidin, A. Z. (2023). Analysis of Mobile Village Development Innovation in Technology-Based Public Services. 06(02).
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). (2023). Accessibility, responsiveness and quality of administrative services.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.
- Pandjaitan, R. H. (2024). The Social Media Marketing Mix Trends in Indonesia for 2024: Communication Perspective. 9(1), 251–269.
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd ed).
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services.
- Perry, R. (2022). The Power of Dialogical Tools in Participatory Learning.
- Pimenidis, E., Sideridis, A. B., & Antonopoulou, E. (2009). Mobile devices and services: bridging the digital divide in rural areas.
- Rahmi, W. (2024). Analytical Study of Experiential Learning: Experiential Learning Theory in Learning Activities.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed).
- Rosshad, A., Primasari, V. V. K. D., 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.
- Schumacher, E. F. (1973). Small Is Beautiful: Economics as if People

Mattered.

- Severiano, D. A., Vasconcelos, A. L. F. de S., & Neto, O. R. de M. (2025).
- Selection of Participants in Qualitative Research.
- Shareef, M. A., Dwivedi, Y. K., Kumar, V., & Kumar, U. (2016). Reformation of public service to meet citizens' needs as customers.
- Sihombing T., & L. R. D. H. (2024). Digital technology adoption for village public administration—Evidence from Indonesia.
- Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis.
- Solinthone, P., & Rummyantseva, T. (2016). E-Government Implementation.
- Takariani, C. S. D., Sari, D., Pangaribuan, T. R. A., & Simatupang, O. (2025). Literasi Digital Masyarakat Kabupaten Bandung Barat.
- Tungga, H., Junaidi, J., Yusuf, M., & Nadhirah, A. (2024). The quality of human resources and transparency of village funds on the utilization of information technology.
- Wibawa, A. (2021). "Pemanfaatan WhatsApp Business dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi UMKM.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.
- Yar, F. M. (2024). Digital Transformation in Rural Communities: Enhancing Village Governance and Citizen Participation.
- Yudha, A. (2020). "Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa: Tantangan dan Peluang.
- Yudha, A. S. (2025). Komparasi Contextual Learning dan Experiential Learning dalam Proses Pembelajaran.
-



Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

