

Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal

Muhammad Nazar^{1*}, Annisa Rahmadanita², Dedi Kusmana³

¹ Universitas Terbuka; oppon7839@gmail.com

² Institut Pemerintahan Dalam Negeri; anis@ipdn.ac.id

³ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; dedikusmana@ipdn.ac.id

* Correspondence: oppon7839@gmail.com; Jl. Pd. Cabe Raya, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Received: 14-08-2025; Accepted: 22-10-2025; Published: 26-10-2025

Abstrak: Inovasi pelayanan publik memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam proses pelayanan publik di kelurahan. Salah satu wujud inovasi pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor melalui aplikasi Whatsapp. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan metode kuasi kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan telah memenuhi karakteristik keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan, tingkat kerumitan, dan kemungkinan dicoba. Pelayanan publik melalui Whatsapp memiliki keuntungan relatif, yaitu dapat menjawab tuntutan masyarakat terutama bagi masyarakat yang tidak dapat datang secara langsung ke kelurahan untuk mengurus berkas/dokumen. Inovasi tersebut pun telah berkesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan bagi masyarakat, dan inovasi pelayanan tersebut memungkinkan untuk dicoba dan dilanjutkan pada pelayanan di masa depan. Adapun tingkat kerumitan pelayanan telah didukung oleh kejelasan prosedur pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi pesan instan yang bersifat low-cost dan mudah direplikasi oleh pemerintah daerah lain. Kesimpulannya, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp di Kelurahan pesurungan Lor telah memenuhi lima karakteristik inovasi, namun masih menghadapi dua tantangan yaitu berkaitan dengan sarana prasana dan aspek sumber daya manusia.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik; Aplikasi WhatsApp; Digitalisasi Pelayanan Publik.

Abstract: Public service innovation provides convenience for the community, especially in the public service process in urban villages. One form of public service innovation in Pesurungan Lor Urban Village is through the Whatsapp application. The purpose of this study was to describe and analyze public service innovation through the Whatsapp application in Pesurungan Lor Urban Village, Margadana Subdistrict, Tegal City. This research used a quasi qualitative method. The results showed that the public service innovations organized had met the characteristics of relative advantage, suitability, convenience, level of complexity, and the possibility of being tried. Public services through Whatsapp have a relative advantage, which can answer the demands of the community, especially for people who cannot come directly to the village to take care of files/documents. The innovation has also been in accordance with the needs of the community, provides convenience for the community, and the service innovation allows it to be tried and continued in future services. The level of service complexity has been supported by clarity of service procedures. In conclusion, public service innovation through the Whatsapp application in the Pesurungan Lor sub-district has fulfilled the five characteristics of innovation, but still faces two challenges, namely related to infrastructure and human resources aspects.

Keywords: Public Service Innovation; WhatsApp Application; Digitalization of Public Services.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan. Wujud pelayanan publik dapat diselenggarakan melalui digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat, agar pelayanan dapat semakin mudah, semakin cepat, dan semakin transparan. Salah satu upaya mewujudkan harapan tersebut adalah dengan menggunakan bantuan teknologi dalam pelayanan publik. Zein et

al. (2025) menjelaskan bahwa dengan bantuan teknologi, maka cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakatnya dapat lebih transparan dan efisien.

Kelurahan Pesurungan Lor, menggunakan aplikasi Whatsapp, sebagai *tools* dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Kelurahan Pesurungan Lor ini memiliki kewajiban untuk mempermudah segala urusan masyarakat, mengutamakan kepentingan masyarakat, dan selalu berkomitmen memberikan kepuasan dalam pelayanan. Motto Kelurahan Pesurungan Lor yaitu "PRIMA" (Profesional, Responsif, Integritas, Melayani, Akuntabel), tidak hanya menjadi semboyan belaka, tetapi juga diwujudkan melalui interaksi langsung maupun tidak langsung dengan berbagai lapisan masyarakat. Astuti (2018) menjelaskan bahwa beberapa poin permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Pesurungan Lor, diantaranya kurang memadainya aparatur kelurahan, dan kurang meluasnya informasi terkait persyaratan pelayanan. Permasalahan lainnya yang ditemukan di lapangan adalah, masih terdapat keluhan masyarakat yang diharuskan datang ke kantor kelurahan, untuk mengurus berkas/dokumen yang diperlukan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Kelurahan Pesurungan Lor mewujudkan inovasi layanan publik melalui Aplikasi Whatsapp. Kelurahan Pesurungan Lor mengimplementasikan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp yang dikeluarkan pada 8 Mei 2023. Terobosan baru ini Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Whatsapp sangat bermanfaat bagi pemohon pelayanan publik yang sedang berada diluar kota, tidak perlu datang langsung ke Kantor Kelurahan Pesurungan Lor, melalui *chat* ke nomor whatsapp Kelurahan Pesurungan Lor pesan langsung ditanggapi oleh pegawai yang bertugas. Namun, berdasarkan pengamatan, diketahui sarana prasarana pendukung masih terbatas, yaitu Kelurahan Pesurungan Lor menyediakan satu pasang monitor dan printer yang sangat berguna untuk memudahkan pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor.

Rogers (2003) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik inovasi yaitu observabilitas, keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan tingkat kerumitan. Adapun penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pelayanan publik melalui Whatsapp, belum banyak dilakukan. Sebagaimana penelitian Apriliani et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan publik menggunakan Whatsapp belum optimal diimplementasikan karena masih menghadapi beberapa hambatan diantaranya, keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi bagi para lansia, belum meluasnya sosialisasi, dan kurang sigapnya respon admin dalam memberikan pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, disebutkan pula bahwa implementasi asas pelayanan publik pada pelayanan publik berbasis Whatsapp belum sepenuhnya dapat dipenuhi, karena terdapat

faktor internal dari pegawai, faktor hukum, dan faktor eksternal Fadillah (2023). Di sisi lain, aplikasi Whatsapp dapat menjadi media pengaduan bagi masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020). Kemudahan lainnya adalah melalui aplikasi Whatsapp maka kerumunan di kantor pemerintahan dapat diminimalisir (Setyawatiningsih et al., 2022). Begitupula, Lian et al. (2023) menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis WhatsApp dinilai berkualitas, ditinjau dari aspek efisiensi, kecepatan respon, kemudahan akses, dan sistem keamanan data yang dijamin melalui enkripsi *end-to-end*, namun, optimalisasi layanan ini memerlukan dukungan pemerintah dalam bentuk penyediaan perangkat teknologi yang memadai, tanggung jawab dalam merespons keluhan masyarakat, serta penyediaan sistem informasi yang relevan dan bernilai sesuai kebutuhan masyarakat.

Sebagian besar penelitian terdahulu mengkaji fokus penelitian menggunakan konsep *egovernment*, pengaduan masyarakat, implementasi pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik. Adapun penelitian ini memfokuskan penelitian pada aspek inovasi pelayanannya, yaitu whatsapp termasuk inovasi karena sebelumnya di kelurahan tersebut, pelayanan publik tidak menggunakan media digital. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuasi kualitatif. Peneliti menggunakan teori sejak awal penelitian (Rahardjo, 2023). Peneliti menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Whatsapp dengan mempedomani pendapat Rogers (2003) yang menyatakan bahwa: terdapat lima karakteristik inovasi yaitu observabilitas, keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan tingkat kerumitan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei s.d. Juni 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Jenis wawancara tersebut dipilih agar peneliti dapat menggali informasi secara mendalam melalui panduan pertanyaan yang bersifat fleksibel. Observasi dilakukan secara nonpartisipatif dengan mengamati secara langsung proses pelayanan publik melalui aplikasi WhatsApp, termasuk pola komunikasi, waktu respon, serta kendala teknis yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi dengan mengumpulkan berbagai bukti pendukung seperti arsip surat, laporan kegiatan, dan tangkapan layar percakapan layanan WhatsApp dengan tetap menjaga

kerahasiaan data pribadi masyarakat. Informan penelitian ditentukan secara *purposif*. Adapun informan penelitian berjumlah 11 orang informan yaitu Sekretaris Lurah, Pamong Pemerintahan, dua informan Staff Pelayanan, empat ketua RT, dan tiga orang pemohon pelayanan. Analisis data dilakukan dengan reduksi, menampilkan data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992).

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penulis mengkaji inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp yang diterapkan oleh Kantor Kelurahan Pesurungan Lor dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Penelitian ini menggunakan kerangka karakteristik inovasi sebagaimana diuraikan oleh Rogers (2003) yang mencatat bahwa terdapat lima karakteristik bisa digunakan untuk mengenali inovasi dalam pelayanan publik, lebih lanjut uraian hasil penelitian di bawah ini.

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) merupakan aspek yang menentukan keberhasilan inovasi. Inovasi dipersepsikan sebagai kondisi lebih baik daripada sistem sebelumnya, dan akan lebih cepat diterima oleh masyarakat Rogers (2003). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor memiliki keunggulan dalam hal pelayanan permohonan surat-surat. Pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat karena masyarakat bisa mengajukan pelayanan meskipun dari jarak jauh. Keterlibatan masyarakat dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan pesurungan Lor memperlihatkan hasil yang signifikan dan mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan publik. Wawancara dengan informan Bapak Didik Noveriyanto selaku pengguna Aplikasi Whatsapp. Pada tanggal 27 Mei 2025, Beliau mengatakan:

“Pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp ini, sangat efektif dan efisien juga mempermudah dalam pengurusan surat keterangan ahli waris keluarga saya, dan sekarang sudah bias langsung dilayani sesuai jam kerja yang dicat ke nomor whatsapp Kelurahan Pesurungan Lor, dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp saya merasa sangat dibantu sekali dalam pengurusan

surat keterangan ahli waris keluarga saya, harapan saya semoga inovasi ini tetap dipertahankan”.

Kemudian wawancara dengan informan lain yaitu Bapak Mohamad Randih yang telah menggunakan aplikasi whatsapp dalam permohonan pelayanan publik pada tanggal 27 Mei 2025, beliau mengatakan: “Dengan adanya inovasi ini saya selaku pemohon pelayanan publik menjadi sangat terbantu karena hasilnya cepat jadi, dari jam 09:40 jadi jam 09:50 pelayanan cepat sekali hanya 10 menit surat yang saya mohon langsung jadi, dan harapan saya inovasi ini harus tetap dipertahankan”.

Merujuk pada pernyataan informan tersebut, diketahui bahwa masyarakat selaku objek dari adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp yang diselenggarakan oleh Kelurahan Pesurungan Lor sepakat menyatakan bahwa inovasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kemudahan tersebut merujuk pada kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik di Kantor Kelurahan Pesurungan Lor. Memperkuat pernyataan informan tersebut, penulis mencermati data penelitian di bawah ini:

**Tabel 1. Jumlah layanan yang selesai melalui aplikasi whatsapp
Periode Juli s.d. Desember 2023**

No.	Jenis Permohonan	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
1	Surat Pengantar	13	14	11	10	9	12
2	Surat Keterangan	17	15	14	15	11	13
3	Legal Dokumen	9		5		3	
4	Catatan Penduduk		1		1		1
Jumlah		29	30	30	26	23	26
Total							164

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 1, tercatat sebanyak 164 layanan publik diselesaikan melalui aplikasi WhatsApp selama periode Juli hingga Desember 2023. Jenis layanan yang paling dominan diajukan adalah surat keterangan dan surat pengantar, menunjukkan bahwa masyarakat lebih memanfaatkan layanan daring untuk kebutuhan administratif rutin. Sementara itu, layanan legal dokumen dan catatan penduduk menunjukkan angka yang jauh lebih rendah, bahkan kosong di beberapa bulan, yang mengindikasikan masih terbatasnya pemanfaatan WhatsApp untuk jenis layanan yang lebih kompleks. Fluktuasi jumlah layanan tiap bulan juga menunjukkan dinamika kebutuhan masyarakat.

Tabel 2. Jumlah layanan yang selesai melalui aplikasi whatsapp**Periode Januari s.d. Juni 2024**

No.	Jenis Permohonan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Surat Pengantar	20	18	13	12	14	15
2	Surat Keterangan	17	20	19	19	19	18
3	Legal Dokumen	7		4		3	
4	Catatan Penduduk		1		1		1
Jumlah		44	39	36	32	36	34
Total							221

Sumber: Data Penelitian, 2025

Peneliti menganalisis tabel 1 dan tabel 2 di atas mengetahui bahwa Kelurahan Pesurungan Lor, dari 6 bulan ditahun 2023 sebanyak 164 layanan dan 6 bulan ditahun 2024 sebanyak 221, bisa disimpulkan telah mengalami peningkatan dalam hal pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor. Pada pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp tersebut bahwa inovasi ini diimplementasikan untuk layanan informasi, layanan pengaduan masyarakat, pelayanan online, komunikasi dengan warga, dan pemberitahuan pengumuman. Keputusan Lurah Pesurungan Lor menghadirkan inovasi baru dalam pelayanan publik yaitu pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp. Inovasi ini dinilai sangat terbuka, efisien, cepat, lugas, dan bermanfaat bagi masyarakat umum dalam mendapatkan pelayanan umum. Kehadiran inovasi ini juga memiliki keunggulan lain, seperti meningkatkan efisiensi kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi, juga meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi birokrasi yang berbelit, sehingga pelayanan publik ini telah sesuai dengan standar prinsip pelayanan publik yang baik. Hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian Rijal et al. (2023) bahwa pengenalan Whatsapp sebagai media administrasi di kelurahan dinilai dapat meningkatkan efisiensi layanan. Silaban & Yuningsih (2023) menemukan bahwa inovasi layanan berbasis Whatsapp menampilkan keuntungan relatif yaitu memberikan kecepatan layanan dan kemudahan penggunaan.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Compability (Kesesuaian) merujuk pada sejauhmana suatu inovasi dapat selaras dengan kebutuhan, nilai, dan pengalaman masyarakat. Inovasi yang kompatibel cenderung dapat lebih cepat diterima karena tidak membutuhkan perubahan nilai/kebiasaan yang mendasar (Rogers, 2003). Bersumber pada hasil wawancara peneliti terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di kantor Kelurahan Pesurungan Lor dalam memanfaatkan kemajuan teknologi telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mengingat

elayanan publik berbasis Whatsapp ini merupakan jawaban dari keluhan masyarakat yang ingin membuat dokumen layanan, tetapi terkendala oleh jarak.

Dengan melalui aplikasi whatsapp atau juga disebut si pintar, terdapat perbedaan pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya tahapan yang dapat dilakukan secara online dengan program pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp atau si pintar. Adapun tampilan inovasi layanan publik melalui aplikasi whatsapp atau si pintar tersebut, adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Poster Si Pintar Atau Pelayanan Publik Melalui Whatsapp

Gambar 1. merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh sebagian dari Kantor Kelurahan Pesurungan Lor untuk menyebarluaskan informasi inovasi layanan publik melalui aplikasi whatsapp untuk warga masyarakat Kelurahan Pesurungan Lor. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya melalui pembuatan poster tetapi juga dengan menyebarkan melalui media sosial yang dimiliki Kantor Kelurahan Pesurungan Lor, diantaranya facebook, instagram, dan website. Sosialisasi pelayanan merupakan salah satu strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Furqoni, 2014). Sosialisasi yang dilakukan melalui media online bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengetahui berbagai informasi terkait pelayanan yang disediakan oleh pemerintah (Hamidah, 2022). Sosialisasi melalui media *online* dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat, sedangkan sosialisasi secara informal dapat dilakukan oleh Ketua RT dan Ketua RW (Asqalami et al., 2023). Meskipun sosialisasi pelayanan publik berbasis Whatsapp telah dilakukan, namun peneliti berpendapat bahwa, sosialisasi perlu dilakukan

secara berkala dan berkelanjutan. Tujuannya, agar dapat menjaga pengetahuan dan keterampilan masyarakat yang semakin berkembang terkait suatu informasi yang diterima (Cahyono et al., 2024). Di sisi lain, hasil wawancara kepada salah seorang ketua RT. 006 RW. 002 Bapak H. Sugiarto menyatakan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pesurungan Lor, secara online sudah lengkap semua dan harapannya inovasi ini dapat terus berjalan dan berkelanjutan karena sangat membantu sekali dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penulis menilai bahwa inovasi layanan publik berbasis Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor telah kompatibel terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut pun telah didukung oleh adanya sosialisasi yang telah dilakukan, dan menghasilkan kenaikan tren jumlah masyarakat yang telah memanfaatkan aplikasi Whatsapp dalam melakukan pelayanan, dari tahun 2023 (164 layanan) ke tahun 2024 (221 layanan). Kantor Kelurahan Pesurungan Lor pun sudah cukup baik dalam melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline kepada masyarakat, namun masih perlu dilakukan penguatan intensitas sosialisasi sekaligus pendampingan secara berkala, bertahap dan berkelanjutan.

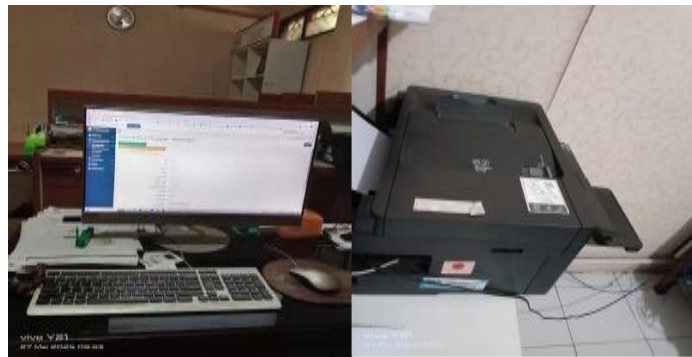
c. Complexity (Kerumitan)

Complexity (Kerumitan) yang mengacu pada sejauhmana tingkat kesederhanaan aplikasi whatsapp sehingga sampai pada titik masyarakat mudah dan mampu mengoperasikan tanpa harus mengalami kendala atau kerumitan untuk menjalankan aplikasi whatsapp tersebut. Dengan kehadiran teknologi inovasi pelayanan publik melalui whatsapp ini menjadi lebih membantu bahkan lebih mudah untuk melakukan permohonan pelayanan publik tersebut. Dengan demikian inovasi memberikan cara lebih baik maka tingkat kerumitan ini tentu bisa diatasinya.

Staff pelayanan publik, Bapak Adi Hardianto A.md pada tanggal 27 Mei 2025, di ruang kerja, menyatakan bahwa: “beliau mengatakan cara mengatasinya jika terjadi kendala yaitu dengan cara mengidentifikasi permasalahannya, kemudian komunikasikan dengan tim, pencarian solusi dan implementasikan solusi, serta evaluasi dan perbaikan”. Juga beliau merencanakan untuk mengembangkan lebih lanjut penggunaan aplikasi WhatsApp atau teknologi lain dalam pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor dengan cara mengembangkan lebih lanjut penggunaan aplikasi WhatsApp atau teknologi lain dalam pelayanan publik di kelurahan ini sangat mungkin dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Beberapa kemungkinan yang perlu dikembangkan yaitu Pengembangan Sistem Informasi Terpadu, Peningkatan Kapasitas Lembaga, Aplikasi E-Kelurahan, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Adapun jumlah Petugas yang melaksanakan pelayanan publik melalui aplikasi

whatsapp adalah yang bertugas pada hari kerja ada empat orang, terdiri dari Penanggung Jawab, Pengawas, dan dua orang pegawai yang melakukan tugas pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp. Mengacu pada capaian penelitian ini dapat teramati bahwa, pada aspek kerumitan ini dapat diatasinya dengan cara mengidentifikasi permasalahannya, kemudian melakukan komunikasi dan koordinasi dengan tim, pencarian solusi dan implementasikan solusi, serta evaluasi dan perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun petugas telah melaksanakan fungsi secara baik, namun penguatan kapasitas petugas tetap perlu diselenggarakan. Aparatur yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif (Wue & Rahmadanita, 2024).



Gambar 2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Kelurahan Pesurungan Lor

Di sisi lain peneliti mengamati sarana dan prasarana di Kelurahan Pesurungan Lor sudah cukup baik, tersedia satu pasang monitor dan printer yang sangat berguna untuk memudahkan pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor. Pendapat Moenir, sebagaimana dikutip oleh Riani (2021) menjelaskan bahwa aspek sarana pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan fungsi pelayanan publik, disamping faktor kesadaran aparatur, regulasi, faktor organisasi, dan kemampuan serta keterampilan. Senada dengan hal tersebut, Susanti et al. (2018) pun menyatakan bahwa penyelenggaraan fungsi pemerintah daerah, perlu didukung oleh sarana prasarana, kemampuan aparatur, dan anggaran yang memadai. Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai, dapat menjadi salah satu upaya dalam mendorong perwujudan pelayanan prima (Kurniasih & Widowati, 2016; Kusnendar, 2018; Prihatin et al., 2022). Dengan demikian, meskipun Kelurahan Pesurungan Lor sudah memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung fungsi pelayanan publik, namun masih diperlukan penguatan sarana dan prasarana yang lebih memadai, terutama dalam mendorong efektifitas pelayanan publik berbasis Whatsapp. Penguatan

sarana dan prasarana dapat disesuaikan dengan prioritas kebutuhan aparatur yang bertugas memberikan pelayanan tersebut.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Triability (Kemungkinan di coba) menekankan kesan pertama yang didapati oleh warga Kelurahan Pesurungan Lor sebagai pengguna program si pintar atau pelayanan melalui whatsapp, apakah kemudian sangat dimungkinkan bagi warga Kelurahan Pesurungan Lor untuk menggunakannya lagi di masa depan. Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor ini dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemohon pelayanan publik. Wawancara bersama informan yaitu Bapak Wahyu Hadi R. selaku Staff Pelayanan Publik, pada tanggal 27 Mei 2025, diruang kerja, memberi pernyataan bahwa:

“aplikasi WA sangat membantu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik dikelurahan ini karena dapat meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan produktivitas, dan poin utamanya yaitu memudahkan masyarakat dalam permohonan pelayanan publik. Lalu, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp tersebut yaitu dengan cara memberikan brosur dan menjelaskannya mengenai pelayanan publik online menggunakan aplikasi whatsapp kepada masyarakat pemohon pelayanan publik yang masih datang ke kantor kelurahan”.

Memperjelas pernyataan dari informan tersebut, peneliti mencermati data yang berhubungan dengan prosedur inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor. Kantor Kelurahan Pesurungan Lor telah menetapkan sebuah prosedur yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp.



Sumber: Data Penelitian, 2025

Gambar 3. Prosedur Pelayanan Publik Melalui Whatsapp

Gambar 3. menjelaskan bahwa adanya prosedur langkah untuk memudahkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor terselenggarakan dengan baik. Aspek kemungkinan dicoba pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor ditunjukkan melalui komitmen Bapak Lurah dalam menyelenggarakan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp tersebut guna ditunjukkan pada adanya kelengkapan dan kejelasan SOP sehingga dapat memudahkan pegawai dan masyarakat yang menyelenggarakan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp. Gambar 3 menunjukkan adanya kejelasan prosedur dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kantor Kelurahan Pesurungan Lor. Kejelasan prosedur dalam pelayanan dapat menjadi salah satu aspek pendukung dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik (Riduan et al., 2023; Santoso et al., 2021), karena dapat menjamin adanya transparansi/keterbukaan informasi publik, khususnya yang berkaitan dengan persyaratan dan langkah permohonan pelayanan (Nurrahman et al., 2022). Dengan demikian, masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan permohonan pelayanan publik, sepanjang prosedur tersebut diselenggarakan secara efektif oleh pegawai.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Observability (Kemudahan di amati) mengacu pada kemampuan penyedia pelayanan dalam menilai penggunaan aplikasi whatsapp ini walaupun tidak menutup kemungkinan dimensi ini juga dilihat dari sisi masyarakat terhadap masyarakat lainnya mengenai nilai-nilai kelayakan dan kepuasan penggunaan. Suatu inovasi diharapkan dapat memberikan manfaat dan tujuan (Ibrahim & Isbandono, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp sejauh ini dapat diterima dengan baik oleh pemohon pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor, hal ini dapat terlihat dari warga yang memiliki antusias cukup tinggi. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp ini adalah terobosan terbaru yang diinginkan oleh pemohon pelayanan publik di Kelurahan Pesurungan Lor.

Dalam permohonan pelayanan publik, warga masyarakat Kelurahan Pesurungan Lor saat ini bisa mengajukan permohonan pelayanan publik dengan melakukan chat whatsapp ke nomor whatsapp Kelurahan Pesurungan Lor. Hal tersebut dapat dilakukan secara langsung dengan chat diaplikasi whatsapp, terobosan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp yang digerakan oleh Kantor Kelurahan Pesurungan Lor bertujuan untuk mempermudah pemohon pelayanan publik. Jadi, pelayanan menjadi lebih efisien, efisiensi waktu dan efisiensi jarak untuk masyarakat yang berada diluar daerah atau diluar kota itu

tentu bisa mendapatkan layanan si pintar ini karena cukup menggunakan chat ke whatsapp Kelurahan Pesurungan Lor.

Prosedur yang dilakukan oleh pemohon pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp dengan mengirimkan permohonan atau laporan melalui chat ke nomor whatsapp Kantor Kelurahan Pesurungan Lor. Setelah staff pelayanan publik atau admin whatsapp menerima dan memverifikasi permohonan atau laporan, selanjutnya staff pelayanan publik atau admin whatsapp meneruskan permohonan atau laporan kepada petugas yang berwenang, kemudian petugas yang berwenang mengolah permohonan atau laporan dan mempersiapkan jawaban atau solusi, dan yang terakhir staff pelayanan publik atau admin whatsapp memberikan jawaban atau solusi kepada warga masyarakat pemohon pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp.



Gambar 4. Hasil Layanan Yang Diajukan Melalui Aplikasi Whatsapp

Peneliti menilai bahwa kemudahan yang diamati pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor bertujuan pada kebutuhan masyarakat Kelurahan Pesurungan Lor sebagai penerima langsung manfaat pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp tersebut. Masyarakat memperoleh kemudahan melalui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi whatsapp, khususnya bagi masyarakat yang berada diluar kota dan tidak bisa datang ke kantor kelurahan tetapi membutuhkan suatu surat untuk keperluannya. Melalui pengamatan di lapangan, diketahui bahwa prosedur yang disusun pun tidak sulit, bahwa melalui aplikasi whatsapp, pemohon pelayanan publik atau masyarakat dapat mengajukan permohonan atau laporan melalui chat ke nomor whatsapp

kelurahan. Selain itu, melalui hasil wawancara kepada salah seorang masyarakat pun menegaskan bahwa untuk mengakses aplikasi whatsapp dapat dengan mudah dilakukan. Prosedur yang sederhana dan respons cepat dari aparat kelurahan memperlihatkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kemudahan (complexity) yang rendah dan keunggulan relatif (relative advantage) tinggi, sebagaimana dikemukakan oleh Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Silaban & Yuningsih (2023) bahwa melalui penggunaan aplikasi Whatsapp, maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses kebutuhan informasi sesuai kebutuhan. Dengan demikian, inovasi layanan publik melalui aplikasi whatsapp yang diselenggarakan oleh Kantor Kelurahan Pesurungan Lor sesuai dengan kemudahan dan kebutuhan pelayanan yang diperoleh masyarakat.

Dari sisi implikasi praktis, inovasi pelayanan publik berbasis WhatsApp memiliki potensi besar untuk direplikasi di kelurahan lain sebagai model inovasi digital yang berbiaya rendah, dan cepat diterapkan tanpa memerlukan infrastruktur teknologi kompleks. Inovasi tersebut sejalan dengan prinsip pemerintahan digital yang adaptif, karena mampu meningkatkan efisiensi waktu, transparansi komunikasi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan replikasi di wilayah lain sangat bergantung pada kondisi sosial dan kapasitas internal pemerintahan setempat. Beberapa tantangan yang perlu diantisipasi antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, kemampuan sumber daya manusia (SDM) aparatur dalam mengelola layanan berbasis aplikasi, ketersediaan jaringan internet yang stabil, serta budaya birokrasi yang masih cenderung prosedural. Oleh karena itu, implementasi inovasi serupa di daerah lain memerlukan strategi pendampingan digital dan pelatihan teknis bagi aparatur serta edukasi kepada masyarakat untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas pelayanan.

4. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor telah memenuhi kelima karakteristik inovasi, diantaranya aspek keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan di amati. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Meskipun memberikan kemudahan dan menjawab kebutuhan masyarakat terkait permohonan layanan yang cepat, dan mudah, pemerintah Kelurahan Pesurungan Lor menghadapi beberapa tantangan, diantaranya terkait sarana prasarana, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan bahwa diperlukan peningkatan jumlah sarana dan prasarana, dan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui kegiatan workshop/bimbingan teknis

terkait fungsi pelayanan publik. Di sisi lain, penyebaran informasi secara berkala, dapat terus dilakukan, baik secara *online* maupun *offline*. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat penerapan teori Diffusion of Innovations dalam konteks pelayanan publik digital di tingkat kelurahan, dengan menunjukkan bahwa adopsi teknologi sederhana seperti WhatsApp dapat menjadi sarana efektif untuk meningkatkan efisiensi, dan transparansi dalam proses pelayanan publik. Sementara secara praktis, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa penggunaan aplikasi pesan instan dapat dijadikan model inovasi digital yang murah, dan mudah direplikasi di berbagai pemerintahan daerah lainnya. Meskipun inovasi ini berhasil memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan, penelitian belum sepenuhnya mengkaji isu terkait standar pelayanan publik, keamanan data, serta keotentikan dokumen yang dikirim melalui platform WhatsApp. Penggunaan aplikasi pesan instan dalam pelayanan publik berpotensi menimbulkan risiko penyalahgunaan data atau ketidakpastian hukum, sehingga perlu dirumuskan kebijakan yang menetapkan pedoman teknis, standar keamanan, dan mekanisme verifikasi dokumen digital. Oleh karena itu, penelitian masa depan dapat mengkaji pelayanan publik berbasis whatsapp melalui aspek keamanan data.

5. Daftar Pustaka

- Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. (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). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10477255>
- Asqalami, A., Mustofa, A., & Roekminiati, S. (2023). Sosialisasi Pelayanan Publik Penggunaan E-Wargaku Untuk Peningkatan Pengaduan dan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7238>
- Astuti, R. D. (2018). *Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal (TA)* [Politeknik Harapan Bersama Tegal]. http://perpustakaan.poltektegal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12089
- Cahyono, T. D., Mardinata, E., Suarantalla, R., Aliyah, J., Ismiyarti, W., & Irawati. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede. *Communnity Development Journal*, 5(1). <https://core.ac.uk/reader/595494460>
- Fadillah, N. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program Panda (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp)* [Universitas Hasanuddin]. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/28023/>

- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Journal Publika*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v2n3.p%25p>
- Hamidah, S. V. W. (2022). *Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo* [Universitas Bhayangkara Surabaya]. <http://eprints.ubhara.ac.id/2065/>
- Ibrahim, A. Y., & Isbandono, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Chatbot Whatsapp ‘Mojoketo Excelent Court’(Moxer) Di Pengadilan Negeri Mojokerto Kelas 1a Kabupaten Mojokerto. *Inovant*, 2(1). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/27757/10861>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.10989>
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i3.1659>
- Lian, E., Kawuryan, M. W., & Rusfiana, Y. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis Whatsapp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service And Governance Journal*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.752>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Rahardjo, M. (2023). *Apa itu kuasi kualitatif?* <http://repository.uin-malang.ac.id/15379/>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat). *Jurnal Media Birokrasi*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3766>
- Rijal, R., Iriawan, H., Irwan, I., Leiwakabessy, D. R., Sahat, A., & Sigalingging, M. (2023). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pelayanan Publik yang Terintegrasi (Kajian Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Whatsapp di Kantor Kelurahan Karang Mulya Kabupaten Biak Numfor). *JPD L (Jurnal Pengabdian Dharma Laksana)*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/j.pdl.v5i2.28118>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=9U1K5LjUOwEC>

- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1).
- Santoso, E. B., Mahendra, H. N. I., Rahmadanita, A., & Nurnawati, E. (2021). Pelayanan Drive ThruKtp-El Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(1). <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1961>
- Setyawatiningsih, S. C., Parmonangan, A., Panggabean, Mufid, M. Z. Al, Hanifah, N. A., Suci, Fitri, N. A. S., & Dasih, T. A. A. (2022). Layanan Masyarakat Administrasi Desa Berbasis Digital Melalui Media Whatsapp Di Desa Seminai. *Journal of Comprehensive Science*, 1(2).
- Silaban, J., & Yuningsih, N. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v6i10.3107>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Wue, B. C. J., & Rahmadanita, A. (2024). Increasing The Capacity Of Village Apparatus In Implementing Public Service Functions In Baciro Village, Gondokusuman Sub-District, Yogyakarta City. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 12(2). <https://doi.org/10.33701/jmsda.v12i2.4519>
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).