

**INOVASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
“WA” BISNIS
(PELAYANAN KANTOR DESA WONOJATI)**

Fadillah Endah Sunarsiyani

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember

*Email: fadillahendahs@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Wonojati memerlukan adanya inovasi agar dapat menggunakan perkembangan digitalisasi media sosial yaitu “WA” Bisnis.

Pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan penggunaan media sosial “WA” Bisnis (Pelayanan Kantor Desa Wonojati) ini ditujukan kepada perangkat desa agar bisa memanfaatkan teknologi digitalisasi yang lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat desa mengikuti perkembangan jaman.

Pelaksanaan kegiatan dimulai pada hari Kamis, tanggal 11 November 2021 di Balai Desa Wonojati Kecamatan Jenggawah-Kabupaten Jember. Kegiatan ini melibatkan 5 (lima) mahasiswa, yaitu: Risang Prasetyo, Muhammad Widyanto, Haggy Rosyadi,

Afifatur Rohmah, dan Khoirotul Fitriya. Metode kegiatan yang dilakukan yaitu: pertama dengan mengadakan sosialisasi kepada Perangkat Desa Wonojati mengenai kegunaan media sosial sebagai sarana inovasi pelayanan publik yang mudah dijangkau masyarakat, khususnya pada penggunaan “WA” Bisnis; kedua dengan pelatihan membuat akun “WA” Bisnis beserta pengenalan fitur-fitur di dalamnya yang dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat; dan yang ketiga diharapkan Kantor Desa Wonojati dapat menyambut baik dan mengimplementasikan untuk seterusnya. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan sosialisasi edukasi dan pelatihan penggunaan “WA” Bisnis yang lebih memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya apabila ada permintaan permohonan pengurusan adminduk masyarakat yang diluar jam kerja Kantor Desa Wonojati dapat ditampung, sehingga dapat memperpendek waktu tunggu pengurusan berkas kelengkapan adminduk masyarakat.

Hasil kegiatan ini ialah Pemerintahan Desa Wonojati, khususnya bagi Perangkat Desa Wonojati dapat mengetahui dan memanfaatkan perkembangan teknologi digitalisasi dengan cara penggunaan “WA” Bisnis sehingga dapat memudahkan pada pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa, “WA” Bisnis.

I. Analisis Situasi

Pemerintahan Desa yang berkembang saat ini, dituntut dapat meleak teknologi digitalisasi. Yang mana era teknologi digitalisasi ini mengarah pada keseharian untuk memakai teknologi informasi yang makin berkembang, komputerisasi, komunikasi, serta konektivitas media sosial yang kian merajai semua bidang kehidupan. Apalagi Pemerintah Desa dengan segala kelengkapan birokratisasinya adalah ujung tombak yang bercengkrama langsung dengan rakyatnya.

Khususnya Pemerintahan Desa adalah pelayan masyarakat dalam ranah *public citizen*. Hal ini berkenaan dengan Pemerintahan Desa sebagai kekuasaan politik lokal yang dibawah oleh Kepala Desa beserta perangkat birokratisasinya. Salah satu perannya sebagai pelaksana, Pemerintahan Desa yang dituntut dapat mengelola administrasi pemerintah tingkat desa, maka perangkat desa diperlukan untuk membantu tugas-tugas dibidang Pembinaan dan Pelayanan Teknis keadministrasian. Pada lini inilah

perangkat desa mengambil peran yang sangat penting karena mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Sehingga perangkat desa dalam tugas keseharian di kantor desa terutama pada pelayanan, penyajian data, dan informasi yang dibutuhkan sangat dituntut menguasai kemampuan yang optimal dan berkembang sesuai dengan perkembangan jaman pada era digital sekarang ini.

Sebagai kepanjangan tangan Pemerintah Daerah di wilayah desa, maka fungsi Pemerintahan Desa memegang posisi strategis dalam melayani dan melindungi masyarakatnya. Wujud perlindungan Pemerintahan Desa dapat berupa layanan cepat tanggap, mudah, murah, tidak berbelit-belit prosesnya, dan tepat waktu efisien-efektif. Salah satu langkah yang dapat ditempuh adalah dengan adanya fasilitas aplikasi digital melalui “WA” yang sekarang ini setiap orang memiliki nomor “WA” untuk dapat berkomunikasi lewat layanan *chat*/teks, suara, maupun *videocall*. Inilah pintu cerah keinovasian masa kini untuk menembus kemudahan

dalam layanan kepada masyarakat secara prima.

Perlu diketahui bahwa di tingkat Pemerintahan Desa pada hampir seluruh wilayah Indonesia dihadapkan pada pelayanan prima kepada masyarakat yang masih banyak diperlukan pembenahan-pembenahan yang bagus dan terkelola dengan efektif-efisien. Pengelolaan arsip dan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah jalan keluar yang dinilai efektif-efisien bagi seluruh masyarakat dalam menjangkaunya, khususnya bagi Pemerintahan Desa untuk melaksanakan fungsi *public service*.

Pada era modern saat ini yang tidak lepas dari digital dan melek komunikasi, kelengkapan kearsipan adminduk masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab pemerintahan yang telah melaksanakan tugasnya. Apabila masyarakat memiliki semua kelengkapan arsip adminduk dan puas dalam menerima layanan Pemerintah Desa, maka menandakan bahwa Pemerintah Desa tersebut telah berhasil menjalankan pelayanan prima kepada masyarakat dan tertib berkas adminduk keadministrasian.

Mitra pada program

pengabdian kepada masyarakat ini adalah Pemerintah Desa Wonojati Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember. Desa sebagai punggawa depan pemerintah, harus menjadi pioneer dalam akuntabilitas pemerintahan. Untuk itu, diperlukan kecakapan dalam pengelolaan pelayanan adminduk keadministrasian yang diperuntukkan melayani masyarakat desa.

Oleh karena itu, Pemerintahan Desa khususnya bagi perangkat desa diperlukan kemampuan dan terobosan dalam pengelolaan dan pelayanan adminduk kepada masyarakat

Serta diperlukan adanya wadah untuk informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat desa yang akan mengurus/membuat kelengkapan adminduknya. Hal inilah yang diharapkan dapat menjaga keutuhan dan keamanan informasi yang tercipta sehingga akan memudahkan dalam pencarian dan pengaksesan oleh masyarakat. Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan

terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari

kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan

kebutuhan publik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan

yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan masyarakat menjadi tugas utama Pemerintahan Desa, karena pada dasarnya keberadaan Pemerintah Desa adalah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan tingkat desa dan kepentingan administrasi masyarakat setempat.

II. Landasan Teori

1. Pemerintahan Desa

Secara harfiah, pemerintahan diartikan sebagai sekumpulan orang yang mengelola kewenangan, melaksanakan kepemimpinan, dan koordinasi strukturisasi serta pembangunan masyarakat dari

lembaga-lembaga tempat bekerja. Syafi'I menjabarkan secara epistemology bahwa:

- a. Perintah yang berarti melakukan pekerjaan menyuruh/megarahkan (terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan).
- b. Setelah ditambah awalan "pe" menjadi pemerintah yang berarti badan/lembaga yang melakukan kekuasaan memerintah.
- c. Ditambah akhiran "an" menjadi pemerintahan yang berarti perbuatan, cara, hal, atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Sehingga pemerintahan dalam arti luas dapat diartikan segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara

sendiri.

Adapun kepanjangan pemerintahan yang berada di wilayah desa yaitu Pemerintahan Desa. Menurut Adon Nasrullah Jamaludin, Pemerintahan Desa adalah suatu proses pemaduan usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 23, menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pasal 1 ayat 3 menerangkan bahwa Pemerintahan Desa dipimpin oleh Kepala Desa dan jajaran yang membantu di bawahnya disebut dengan nama Perangkat Desa. Perangkat Desa sebagai unsure penyelenggara Pemerintah Desa yang terdiri atas:

- a. Unsure pimpinan, yaitu Kepala Desa;
- b. Unsur Perangkat Desa, yaitu:
 1. Sekretaris Desa
 2. Unsur pelaksana teknis
 3. Unsur kewilayahan

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada *citizen* (masyarakat setempat) yang

berkepentingan sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan. Senada dengan hal tersebut, Pasolong (2010) menjabarkan pula pelayanan publik sebagai proses melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada badan/lembaga pemberi layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparatur Negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan.

Adapun tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepuasan tersebut dapat dicapai apabila telah terimplementasikannya kualitas pelayanan prima yang berlandaskan pada profesionalisme, efektivitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan poin terpenting dalam menilai kinerja aparat pemerintah dimana aparatur pemerintah

berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi Negara.

3. Teknologi Digitalisasi

Teknologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), mengandung arti metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis pada ilmu pengetahuan terapan atau keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Menurut Manuel Castells, teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan, dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan.

Sebastian *et al.*, 2017; Vial (2019) menambahkan bahwa digitalisasi mengacu pada hasil adopsi teknologi digital sebagai proses transformasi organisasi. Teknologi digital adalah campuran dari teknologi informasi dan komunikasi terkomputerisasi, yang dikelompokkan menjadi:

- a. Sosial;
- b. Seluler;
- c. Data besar;
- d. Komputasi awan;

- e. Teknologi terkait *Artificial Intelligence* (AI);
- f. *Internet of Things* (IOT); dan
- g. Pengembangan platform.

4. Media Sosial “WA” Bisnis

Media sosial menurut Mark Hopkins (2008) adalah istilah yang tidak hanya seputar platform Media Baru, namun juga sistem yang memasukkan berbagai jenis komunikasi publik yang umumnya dianggap sebagai jejaring social. Landasan intinya bahwa sebagai platform media yang memiliki komponen sosial dan sebagai komunikasi publik. Adapun

Berbagai macam platform, yaitu:

- a. Berisi informasi, promosi, hiburan, konten foto/video, pengumuman, dan sejenisnya (Instagram, Facebook, Path, Tik Tok, Web, dan lain sebagainya).
- b. Berisi percakapan chat, videocall, media promosi/jual-beli, dan sejenisnya (WhatsApp “WA”. Ada WA Messenger, WA Web, dan Bisnis). Media dapat

menggunakan HP dan Laptop/Lomputer (WA Web).

WhatsApp Bisnis sebagai bagian dari strategi pengiriman pesan dapat mengubah aplikasi perpesanan ini sebagai aplikasi terbesar saat ini untuk pelayanan, baik dari pelayanan promosi perdagangan maupun pelayanan publik yang instansi/lembaga terapkan untuk mencapai masyarakat yang lebih banyak serta berjalan efektif-efisien.

5. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi terutama WhatsApp yang memiliki berbagai fitur baik Messenger maupun Bisnis sangatlah efektif dan mengefisienkan waktu dan biaya. Apalagi bagi ranah pelayanan publik, penggunaannya sangat berpengaruh besar pada cakupan masyarakat yang dilayani.

Pengaruh yang besar pada kemajuan teknologi memberikan efek positif pada setiap aspek kehidupan, terutama komunikasi. Dalam jurnal Riskyta (2017) penggunaan aplikasi “WA” perihal yang umum digunakan oleh instansi maupun perusahaan. Ditambah lagi oleh Trisnani (2017)

dalam jurnalnya mengenai pemanfaatan “WA” sebagai media komunikasi dan kepuasan dalam penyampaian pesan dikalangan tokoh masyarakat, menyebutkan bahwa masyarakat pada jaman sekarang ini, sebagian besar memiliki gadget/HP sebagai perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dengan cakupan ranah “WA” yang lebih dominan di masyarakat untuk sarana komunikasi.

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani

Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan

(dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayaran, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud

benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya “*reinventing Government*” intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem

dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi” pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”.

Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne, adalah sebagai berikut: (1) pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh. (2) pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani. (3) pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan kedalam pemberian pelayanan. (4) pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. (5) pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. (6) pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi. (7) pemerintah wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. (8) pemerintah antisipatif: mencengah daripada mengobati. (9)

pemerintahan desentralisasi.
(10) pemerintahan birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.

Menurut Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvold dalam Wasistiono (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) mengatakan bahwa bagi organisasi, ” melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (moment of thruts), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Wasistino (dalam Harbani Pasolong 2013:

131) menamakan abad ini sebagai “ abad pelanggan”. Abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (putting costumers first). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (dalam Harbani Pasolong 2013:

131), sebagai berikut: (1) pelanggan adalah raja, (2) pelanggan adalah alasan keberadaan kita, (3) tanpa pelanggan, kita tak punya apa-apa, (4) pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita, (5) jika kita, tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita.

Pernyataan diatas, mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Respektif ini adalah respektif pelayanan pelanggan. Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (dalam

Harbani Pasolong 2013: 131) yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis- jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik.

Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

a. Pelanggan internal (internal Customers) mencakup unit- unit atau pegawai dalam suatu dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.

b. Pelanggan eksternal (external customers) mencakup pengguna produk (barang dan/ atau jasa) dari organisasi publik.

Stakeholder menurut Vincent Gasperzs (dalam Harbani Pasolong

2013:131) merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi publik, program atau

subprogram. Stakeholder mungkin tidak menggunakan secara langsung produk yang dihasilkan oleh organisasi publik. Mereka mungkin saja menjadi penasehat

atau pemberi rekomendasi terhadap organisasi publik karena mempunyai kepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian diri organisasi publik itu.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau

ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaanya.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong 2013:132) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas (Quality) menurut Montgomery dalam Supranto (dalam Harbani Pasolong 2013: 132) “the extent to which products meet the requirement of

people who use them” jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Sinamba dkk. (dalam Harbani Pasolong 2013:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan

antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (dalam Harbani Pasolong 2013: 133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (dalam Harbani Pasolong 2013: 133), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: (1) intangibility, (2) heterogeneity dan (3) inseparability.

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda.

Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak rekayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "concern" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Harbani Pasolong 2013: 134), menyebut salah satu ukuran berhasil menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang

dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didaulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson (dalam Harbani Pasolong 2013: 134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/ merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau

tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena pertamanya penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut “survive” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Servqual ini asala mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun konsep tentang service quality (servqual) yang dikemukakan para ahli tersebut secara universal tidak seragam tetapi semua itu dapat menambah pemahaman secara mendalam tentang servqual tersebut. Salah satu teori tentang servqual yang banyak dikenal adalah servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml- Parasuraman – Berry (1990).

Menurut Zeithaml (dalam Harbani Pasolong 2013: 135), keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini

menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan. Tanpa kepuasan pelanggan, transaksi dan belanja yang berkelanjutan hanyalah mimpi yang tak pernah akan berwujud.

III. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Mengacu pada analisis situasi di atas, ditemukan identifikasi masalah yang dihadapi, yaitu:

1. Bagaimana membuka wawasan tentang pentingnya penggunaan kecanggihan teknologi digitalisasi media sosial dengan “WA” Bisnis pada Pemerintahan Desa sebagai salah satu bentuk fasilitas layanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana cara agar Perangkat Desa Wonojati dapat mengetahui cara membuat akun “WA” Bisnis untuk bidang pelayanan masyarakat?

IV. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Menumbuhkan motivasi dan meningkatkan kesadaran Perangkat Desa Wonojati untuk dapat meleak teknologi dan menggunakan kebermanfaatan perkembangan digitalisasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat;
2. Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam upaya peningkatan pelayanan publik; dan
3. Mendasari pelayanan prima membutuhkan cara-cara inovasi dalam keefektivitasan dan keefisiensian.

Dengan demikian, secara bertahap dan berkesinambungan nantinya kemampuan Pemerintah Desa akan semakin meningkat, demikian pula dengan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat semakin baik dan berkembang sesuai dengan perkembangan jaman

V. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang diharapkan dalam kegiatan ini bagi perangkat desa adalah:

1. Memiliki pengetahuan penting penggunaan manfaat perkembangan teknologi digitalisasi berupa “WA” Bisnis yang memudahkan dalam

membantu pelayanan masyarakat, sehingga mengikuti dan melekat teknologi dari waktu ke waktu;

2. Mempunyai kesadaran akan pentingnya pengelolaan dan pelayanan adminduk masyarakat yang dapat dikerjakan secara efektif dan efisien;
3. Dapat memangkas waktu tunggu penyelesaian berkas adminduk yang dibutuhkan oleh masyarakat; dan
4. Mampu meningkatkan pelayanan prima dengan sigap dan pengetahuan praktis digitalisasi kebermanfaatan teknologi.

VI. Kerangka Pemecahan Masalah

Dilakukan observasi awal pada hari Jum'at tanggal 8 Oktober 2021, bahwasanya belum adanya penggunaan "WA" Bisnis untuk

VII. Khalayak Sasaran

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan media social "WA" Bisnis (pelayanan Kantor Desa Wonojati)

memudahkan masyarakat desa dalam pengurusan adminduk, sehingga diperlukan waktu yang panjang untuk mendapat pelayanan hingga selesai. Perangkat Desa yang tidak tahu bagaimana membuat akun "WA" Bisnis untuk sarana menerima orderan/pesanan pelayanan adminduk dari masyarakat.

Adapun tahap kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Sosialisasi edukasi kepada Perangkat Desa Wonojati mengenai penggunaan "WA" Bisnis;
2. Pelatihan pembuatan akun "WA" Bisnis kepada Perangkat Desa Wonojati; dan
3. Pendampingan oleh mahasiswa di bawah bimbingan ketua pelaksana kepada pihak Perangkat Desa dalam menggunakan "WA" Bisnis.

Kecamatan Jenggawah dilakukan dengan mitra yaitu Pemerintah Desa Wonojati, sasaran pelatihannya antara lain:

No.	Nama	Jabatan
1.	Abdurrahman	PLH. Kades

2.	Sutridahmi	Perangkat Desa
3.	Agus Rahmad H.	Perangkat Desa

Peserta sosialisasi, sasarannya antara lain:

No.	Nama	Jabatan
1.	Amri Hadi	Staff
2.	Babu Suti	Perangkat Desa
3.	Mistarun.	Perangkat Desa

VIII. Metode Kegiatan

1. Observasi awal

Kegiatan observasi dilakukan untuk mengenali dan menganalisis keadaan di lapangan dan situasi kondisi permasalahan yang terjadi. Sehingga sebagai dasar untuk menyusun program kegiatan dan pencapaian solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi.

2. Observasi lanjutan

Mahasiswa melakukan observasi lanjutan secara mendalam pada Kantor Desa Wonojati dibawah bimbingan Ketua Pelaksana program kegiatan. Untuk mengetahui sejauh mana kendala yang dihadapi oleh perangkat desa dalam melayani masyarakat dan proses pemberian pelayanan masyarakat.

3. Permohonan ijin kepada mitra

Ketua Pelaksana pada proses ijin mitra mengadakan surat menyurat untuk mendapatkan kesediaan Pemerintah Desa Wonojati sebagai tempat pengabdian.

4. Pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan

Pelaksanaan sosialisasi dilanjutkan kemudian dengan pelatihan pembuatan akun “WA” Bisnis dengan media HP pribadi.



Sosialisasi dan pelatihan didokumentasikan dengan foto bersama.



5. Pendampingan pelatihan lanjutan oleh mahasiswa

Pendampingan pelatihan dilanjutkan oleh mahasiswa secara

kondisional di Kantor Desa Wonojati pada hari Senin, tanggal 15 November 2021.

IX. Evaluasi Kegiatan

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan pada inovasi penggunaan media social “WA”

Bisnis (pelayanan Kantor Desa Wonojati) Kecamatan Jenggawah-Kabupaten Jember, yang dilakukan ketua pelaksana dan mahasiswa STIA Pembangunan Jember tahun 2021 dapat menghasilkan capaian sebagai berikut:

No.	Indikator Capaian	Sebelum	Sesudah
1.	Penggunaan “WA” Bisnis.	Tidak mengetahui	Mengetahui
2.	Cara Pembuatan Akun “WA” Bisnis.	Tidak mengetahui	Mengetahui
3.	Nomor Kontak WA Kantor Desa Wonojati untuk pelayanan cepat tanggap.	Tidak Mempunyai	Mempunyai
4.	Dapat terus digunakan oleh Perangkat Desa Wonojati untuk keperluan pelayanan masyarakat.	Tidak	Diharapkan untuk seterusnya dapat digunakan dan semoga bias berkembang.
5.	Pemakaian fitur teks balasan otomatis.	Tidak	Dalam Proses.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Cook, Sarah. (2002). *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus*. Gower Publishing.
- Jamaludin, A. N., (2015). *Sosiologi Perdesaan*. Surakarta: Pustaka Setia (h.109-111).
- Finch, Lyod. (2004). *Success as a Customer Service Representative*. Crisp Publications.
- Sebastian, I., Ross, J., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2017). *How Big Old*

Companies Navigate Digital Transformastion. MIS Quarterly, 16(3): 197-213.

Jurnal:

- Rahmansari, Riskyta. 2017. Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal*.
- Trisnani. 2017. Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi dan Kepuasan Dalam Penyampaian Pesan Dikalangan Tokoh Masyarakat. *Jurnal*.